



1 Bei der Werkzeugaufbereitung garantiert der zertifizierte Komet-Service-Partner ein professionelles Vorgehen. Exakt definiert durch einen streng kontrollierten und protokollierten Arbeitsablauf wird der Original-Nachschliff auf Hightech-Maschinen vorgenommen

Komet Service erarbeitet sich hohe Kundenzufriedenheit

Das Win-Win-Win-Verhältnis

Mit einem engmaschigen Netz an Partnern bietet die Komet Group hochwertigen, schnellen Service. Zu ihnen gehört die Wema GmbH, an der deutlich wird, warum von dem Konzept Werkzeughersteller, Servicepartner wie Endkunden profitieren.

VON WOLFGANG KLINGAUF

→ Die Komet Group, Komplettanbieter für Präzisionswerkzeuge, bietet neben hochwertigen Werkzeugen vielfältige Zusatzleistungen – zum Beispiel mit der Dienstleistungsmarke Komet Service: Zahlreiche, durch ein Franchisesystem verbundene Komet-Service-Partner übernehmen den schnellen Nachschleifservice und darüber hinaus den Verkauf von Vollhartmetall-, hartmetallbestückten und HSS-Standardwerkzeugen der Komet Group. Selbst Sonderwerkzeuge können über diese Partner bezogen werden.

Das Konzept Komet Service startete 2009 als Pilotprojekt und ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich gewachsen. Iris Kohler, Leitung Business Development Komet Service, verrät die Gründe für dieses Engagement: »Die Stärke unseres Unternehmens ist die Entwicklung und Produktion leistungsstarker Zerspanungswerk-

zeuge. Da der Fokus auf der Produktion von Neuwerkzeugen liegt, konnten wir mit zunehmender Umsatzgröße den Reparaturservice nicht mehr in zufriedenstellender Zeit abwickeln. Wir suchten also nach einer Lösung, die den diesbezüglichen Bedürfnissen unserer Kunden am besten gerecht wird. Schließlich haben wir uns entschieden, Nachschleifprofis als Partner mit ins Boot zu nehmen. Durch deren Dienstleistung kann die Gruppe einen professionellen Service ganz nah am Kunden anbieten.«

Das Komet-Service-Netz erstreckt sich mittlerweile mit 16 Partnern flächendeckend über ganz Deutschland. Kohler beschreibt: »Wir können jede Vertriebsre-

gion der Komet Group mit einem starken Servicepartner unterstützen und den Kunden dort den Mehrwert besonders kurzer Reaktionszeiten anbieten. Die Expansion geht inzwischen auch in Europa und Übersee stark voran. Weitere Servicepartner gibt es bereits in Österreich, der Schweiz, in Frankreich, Schweden, Tschechien sowie in den USA und Kanada. Wer das nächstliegende Partnerunternehmen sucht, wird übrigens auf unserer Homepage <http://www.kometservice.com> fündig.«

Nachschleifservice, fachkundige Beratung, Sonderwerkzeuge

Das Komet-Service-Konzept punktet durch drei Angebotsbereiche: Der jeweilige Part-

i ANWENDER

Wema GmbH
85276 Pfaffenhofen
Tel. +49 8441 859160
www.wema-zerspanungswerkzeuge.de

i HERSTELLER

Komet Group GmbH
74354 Besigheim
Tel. +49 7143 3730
www.kometgroup.com



2 Das Toollife-Programm umfasst Werkzeuge aus dem Produktportfolio der Komet Group für das Bohren, Fräsen, Gewinden, Reiben, Drehen und Senken

ner hat kurze Wege und sorgt für schnelle, flexible Aufbereitung von Werkzeugen in hoher Qualität. Zudem berät er fachmännisch bei Neuwerkzeugen und kann diese aus dem kompletten Kompass-Tool-life-Werkzeugprogramm liefern. Drittens

sind nicht nur Standardwerkzeuge über Komet-Service-Partner zu beziehen. In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden und teilweise auch mit dem Stammwerk produzieren diese individuelle Vollhartmetall-Sonderwerkzeuge.

Kohler weist auf einen besonders komfortablen Vorteil des Servicekonzeptes hin: »Wir bieten kostenlose Hol- und Bringdienste an – ein Anruf genügt. Alternativ holen unsere Partner die verschlissenen Werkzeuge in einem abgesprochenen Turnus ab und bringen sie innerhalb von fünf (oder zehn Tagen bei Beschichtung) in Originalqualität zurück.« Die Kostenstruktur ist transparent. Die Leistungen werden nach Preisliste beziehungsweise bei individuellen Wünschen nach einem detaillierten Angebot berechnet und sind daher exakt und zuverlässig kalkulierbar.

Werkzeugschleifer mit gewachsenem Know-how

Seit März 2013 gehört die Wema GmbH zu den Komet-Service-Partnern. Das im bayerischen Pfaffenhofen an der Ilm ansässige Familienunternehmen beschäftigt sich bereits seit über 40 Jahren mit dem Schleifen von Werkzeugen. Geschäftsführer Max Prem, der von seiner Frau Karin und seit 2010 auch von seinem Sohn Florian in der Geschäftsführung unterstützt wird, hat Wema zu einem erfolgreichen >>>

» Werkzeuganbieter geformt: »Der Erfolg unserer Firma beruht auf Ideenreichtum und persönlichem Engagement, auf leistungsstarkem Engineering, handwerklichem Können, Teamgeist und vielen persönlichen Kontakten, die unsere Familie über drei Generationen in unterschiedlichsten Bereichen des Werkzeug-, Maschinen- und Fahrzeugbaus aufgebaut hat.«

Drei Hauptschwerpunkte deckt Wema ab. Erstens bietet das Unternehmen hochwertige Serienwerkzeuge zur Bearbeitung von Metall, Kunststoff, Holz und Glas an. Zum Zweiten werden Sonderwerkzeuge wie Stufenbohrer, Formfräser, Reibahlen und Konturwerkzeuge in Vollhartmetall, Hartmetall und HSS entwickelt und gefertigt. Der dritte, stark wachsende Bereich ist der Nachschleifservice, »den wir reproduzierbar ausführen«, betont Prem. »Das heißt, wir schleifen so, dass der Kunde immer exakt das gleiche Werkzeug bekommt – hinsichtlich Geometrie, Beschichtung und Finish. Wir sind sogar in der Lage, die Werkzeugnummern des Kunden durchgängig beizubehalten, sodass sich für ihn keine Verwechslungsgefahr ergibt.«

Begeisterung für die Zerspanung

Als Prem davon hörte, dass der Besigheimer Werkzeugspezialist Nachschleifexperten als Servicepartner sucht, begriff er das als Chance, um neue Kunden zu gewinnen. Er griff zum Telefon, bot die Dienste seines Unternehmens an – und die Part-



3 Wema bringt beste Voraussetzungen für die Komet-Service-Partnerschaft mit: einen modernen Maschinenpark und erfahrene Mitarbeiter, die der Qualität der wieder-aufbereiteten Werkzeuge hohe Aufmerksamkeit widmen

nerschaft nahm ihren Lauf. Kohler erklärt: »Zunächst nahm unser zuständiger Gebietsvertriebsleiter Adolf Hausler mit Wema Kontakt auf. Dann erfolgte die übliche Auditierung. Denn wir müssen sicherstellen, dass unsere Komet-Service-Partner in der Lage sind, die Werkzeuge in Originalqualität aufzubereiten. Dazu sind ein bestimmtes Know-how und ein moderner Maschinenpark notwendig. Wenn erforderlich, führen wir auch spezielle Schulungen durch, die auf Besonderheiten unserer Werkzeuge eingehen.«

Bei Wema waren sich Kohler und die anderen Verantwortlichen sicher, einen wertvollen Experten auf dem Gebiet der Werkzeugwiederaufbereitung als Partner zu bekommen. Was Kohler besonders beeindruckt, ist die Begeisterung für die Zerspannung und Optimierung von Werkzeuglösungen: »Wema bringt Verständnis für die Probleme des Kunden auf und ist in der Lage, auf verschiedene Kundenbedürfnisse einzugehen und flexibel zu reagieren. Als geradezu ideal empfinde ich es, dass Herr Prem und seine Mitarbeiter die Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern echte Begeisterung verbreiten. Das passt zu unserem Slogan »Mehrwert schaffen.«

Geballte Werkzeugkompetenz

Knapp ein Jahr dauert nun die Komet-Service-Partnerschaft von Wema. Keine lange Zeit in der Zerspanerbranche, die als zurückhaltend und vorsichtig gegenüber Veränderungen gilt. Aber Georg Holzmann, Berater und Verkäufer der Komet Group im Postleitzahlengebiet 8, ist mit Partner Wema und dem bereits gemeinsam Erreichten sehr zufrieden: »Wir sprechen die gleiche Sprache und sind uns einig: Am wichtigsten ist, den Kunden zufriedenzustellen. In diesem Sinne treten wir gegenüber den Endanwendern gerne gemeinsam auf und holen sie da ab, wo sie Probleme haben. Mit Wema an der Seite kann die Gruppe schnell reagieren und



4 Auf Anfrage erhalten die Kunden ausführliche Messprotokolle für alle nachgeschliffenen Werkzeuge

zum Teil innerhalb weniger Tage neue Lösungen anbieten.«

Inzwischen sind schon einige neue Kunden auf den Besigheimer Hersteller und sein kundenfreundliches Serviceangebot aufmerksam geworden. Namen möchte Holzmann nicht nennen, denn »die Kontakte sind noch frisch und der Wettbewerb groß«. Dennoch erzählt er von einem Beispiel, bei dem er gemeinsam mit Wema Erfolge erzielen konnte: »Es handelt sich um einen Großserienfertiger, der die Automobilindustrie beliefert. Ich war gemeinsam mit Max Prem vor Ort, um uns die vorhandenen Probleme und Wünsche erläutern zu lassen. Dann haben wir mögliche Lösungen diskutiert und ein dreiseitiges

wirft ein: »Komet-Service-Partner wie Wema erhalten natürlich Zugriff auf unsere Firmendatenbank, um dort die Zeichnungen und Parameter abrufen zu können, die sie für die Instandsetzung des Werkzeugs benötigen.«

Schließlich wurden die Neukunden zu Wema nach Pfaffenhofen eingeladen, um sich vor Ort von den technischen Möglichkeiten zu überzeugen. Stolz berichtet Prem vom abschließenden Statement des Kunden: »Sie hatten vorab viel versprochen. Aber was wir hier gesehen haben, konnte das sogar noch übertreffen.« Mittlerweile wird der Automobilzulieferer wöchentlich von Wema beliefert. Jeden Dienstag werden die Toolboxes ausgetauscht. Prem be-



5 Max Prem (Mitte) im Gespräch mit Georg Holzmann und Iris Kohler: Die drei Werkzeugspezialisten sind sich einig, dass die Komet-Service-Partnerschaft für alle Beteiligten Vorteile bringt

DIN-A4-Protokoll erstellt, wie wir was abarbeiten können. Das ging von technischen Ansätzen bis zum Handling der Artikelnummern des Kunden.«

Prem ergänzt: »Wenn man neu ins Geschäft kommen will, bekommt man natürlich nicht die einfachen Arbeiten, sondern die Problemwerkzeuge. Die haben wir angenommen und uns Nachschleifzeichnungen besorgt, nach denen wir sie wiederaufbereitet haben. Nach geringen Anpassungen konnten wir den Kunden zufriedenstellen, der uns dann gleich zusätzlich Werkzeuge aus einem zweiten Werk zum Nachschleifen überließ.« Holzmann

richtet: »Anfangs enthielten sie 20 bis 30 aufzubereitende Werkzeuge. Mittlerweile sind es 100 bis 150 Zerspanungswerkzeuge fürs Fräsen und Bohren – Werkzeuge der Komet Group, aber auch sämtliche Fremdfabrikate im Bereich HSS und Hartmetall.« Ein Zusatzgeschäft für Wema und ein Zusatznutzen für den Kunden, dessen Zufriedenheit ganz im Sinne der Komet Group ist. ■

→ **WB110907**

Wolfgang Klingauf ist Geschäftsführer der Agentur für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit k+k PR in Augsburg
info@kk-pr.de