

HANS KOLB WELLPAPPE

PROZESSVERBESSERUNG NACH INQUERY-BEFragung

Für Hans Kolb Wellpappe sind Online-Befragungen mit Inquery »Bestandteil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses«. Nachdem Inquery die Bewährungsprobe bestanden hat, sollen die Befragungen nun auch auf die Tochtergesellschaften ausgedehnt werden.



Wer denkt, Wellpappe ist ein langweiliges Produkt, kennt Hans Kolb Wellpappe noch nicht. 1933 in Memmingen gegründet hat sich die Firma nach und nach zu einem innovativen Hersteller von Verpackungen entwickelt, die ausschließlich nach aktuellen Kundenanforderungen produziert werden. Einige Elektronik-Bauteile beispielsweise sind so empfindlich, dass unsere natürliche elektrostatische Körper-

spannung sie zerstören kann. Hans Kolb-Kartons schirmen diese Spannung ab oder gleichen sie aus. Andere Karton-Beschichtungen verhindern, dass sich Wassermoleküle auf Metallteilen ablagern und bieten selbst bei Seefrachten einen wirkungsvollen Korrosionsschutz. Um nur zwei Beispiele zu nennen. Aber auch bei den Standardverpackungen sind Innovationen möglich, wie die patentierte W-Welle zeigt. Sie ermöglicht hochwertige Verpackungen mit hoher Festigkeit bei reduziertem Rohstoffeinsatz. Im Volumengeschäft beliefert Kolb eine Vielzahl von Kunden der Food-Industrie, wie zum Beispiel Molkereien. Aber auch Hersteller von Haushaltsgeräten oder Industriegütern zählen zu den Abnehmern.

KUNDENZUFRIEDENHEIT MESSEN

Doch auf guten Produkten allein kann sich heute kein Unternehmen ausruhen. Kundenorientierung ist inzwischen ebenso wichtig. Wie werden etwa Vertrieb, Kundenbetreuung oder Lieferservice wahrgenommen? Sind die Kunden zufrieden?



Unternehmen:

Hans Kolb Wellpappe GmbH & Co.

Abteilung:

Marketing

Aufgabe:

Regelmäßige Durchführung von Kundenbefragungen

Ergebnis:

- Wichtige Hinweise zur Prozessverbesserung
- höhere Kundenzufriedenheit und -bindung
- Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten

Web:

www.kolb-wellpappe.com

Für Hans Kolb Wellpappe war die Rezertifizierung nach DIN ISO 9001 im Jahr 2003 Anlass, die Kunden erstmalig mit Inquery zu befragen. Thomas Wund, Leiter Marketing und Public Relations, sieht den Vorteil vor allem in dem geringen Aufwand für die Kunden: »Die Beantwortung eines Online-Fragebogens kostet unsere Kunden nicht viel Zeit. Uns bringt sie hingegen eine Menge Informationen für unser künftiges Geschäft«. Befragt wurden selektierte A-Kunden und zufällig ausgewählte B- und C-Kunden. Überras-

schend hoch war der Rücklauf: 40 Prozent der Befragten haben geantwortet.

Zum Einsatz kamen vor allem zweistufige Fragen. Zunächst sollten die Kunden die Qualität von Aspekten wie Angebotserstellung oder Auftragsabwicklung nach Schulnoten bewerten. In der zweiten Stufe wurden die Items nach ihrer Relevanz bewertet. Auf diese Weise erhält Hans Kolb Wellpappe ein Kriterium für die Identifizierung von konkretem Handlungsbedarf.

GEZIELTES NACHFASSEN

Die Befragten konnten zwar anonym teilnehmen, wurden jedoch durch ein Präsent zur Angabe Ihrer Identität motiviert. Wund: »Wir haben dann eine ‚Ausbrecheranalyse‘ durchgeführt. Wer unzufrieden



HANS KOLB WELLPAPPE

1933 in Memmingen gegründet, hat sich der Hersteller von Wellpappe neben dem Massengeschäft einen High-Tech-Bereich für beschichtete Verpackungslösungen (KOLB Coated Products), ein Preprint-Druck-Kompetenzzentrum (KOLB Print COR-1-Plus) sowie das Geschäftsfeld KOLB Specials für Wellpappe mit offener Wellenstruktur ausgebaut. Hans Kolb Wellpappe beschäftigt im Stammwerk Memmingen und in den Werken in Buxheim und Haiterbach rund 850 Mitarbeiter.

war, wurde noch einmal persönlich nach den Ursachen befragt. Auf diese Weise konnten wir unsere Prozesse gezielt verbessern«. So brachten die Befragungen wertvolle Hinweise, die schließlich zu Einführung eines neuen CAD-Programms führten. Mit diesem Programm wird beispielsweise die Angebotserstellung erheblich beschleunigt. Zugleich können den Kunden nun farbverbindliche Prototypen geliefert werden. So ist es kein Wunder, dass die bereits sehr guten Ergebnisse aus 2003 in der Befragung 2004 noch einmal verbessert werden konnten.

WARUM INQUERY?

Hans Kolb Wellpappe arbeitet mit Inquiry, weil

- ▶ der Aufwand sehr gering ist
- ▶ Onlinebefragungen schnelle Ergebnisse erzielen
- ▶ mehrere Befragungen zu Trendstudien verknüpft werden können