

Eine besondere Form des Kundendienstes

1. Axair Planer-Forum

Kundendienst bedeutet nicht nur, zu reagieren, wenn Fragen oder gar Probleme auftauchen. Heutzutage will ein Kunde permanent über die Neu-Entwicklungen des Marktes informiert werden. Eine nicht unbedingt alltägliche Informationsveranstaltung bot die Axair GmbH Anfang April einer Reihe von Planern – mit nachhaltigem Eindruck, wie sich zeigte.

Die Präsenz auf Fachmessen, das Schalten von Inseraten in Fachzeitschriften oder auch die direkte Kundeninformation über Entwicklungen aus dem eigenen Haus gehören für jedes Unternehmen zu den notwendigen Maßnahmen, um die eigenen sowie auch potentielle Neu-Kunden auf dem laufenden zu halten. So darf es durchaus als eine besondere Art des Informationsaustausches betrachtet werden, daß die Axair GmbH & Co. KG, Garching-Hochbrück, zwischen dem 6. und 9. April 2000 rund 30 Planer aus dem Bundesgebiet nebst den betreuenden Mitarbeitern der Axair-Niederlassungen aus Leipzig, Berlin, Hamburg, Hannover, Düsseldorf, Offenbach, Stuttgart und Nürnberg zum erstmals veranstalteten Planer-Forum in die Schweiz einlud.

Alle Wege führen . . . in die Schweiz

Die Wahl des Veranstaltungsorts hatte einen einfachen Grund: Im Kanton Schwyz, genauer in Pfäffikon, befindet sich der Sitz der Axair AG, wo ein Großteil der auch



Hans-Joachim Socher begrüßte „seine“ Planer zum 1. Planer-Forum



Die Gruppe vor dem Firmengebäude der Axair AG in Pfäffikon

über die deutsche GmbH vertriebenen Luftkonditionierungsgeräte gefertigt werden. Beide Unternehmen gehören neben Axair Kobra (CH) und Axair (F) wiederum dem Bereich Klimatechnik¹ der Walter Maier Holding (WMH) an. Ergänzt wird dieser Bereich durch die akquirierten Fremdfirmen Nortec (USA/CAN), Yadu-Axair (China), Charles Hasler (CH) und

Stäfa Wirz (CH). Somit befindet sich also ein großer Teil der Kompetenz jenseits des Bodensees, weshalb Hans-Joachim Socher,

¹ Weitere Unternehmensbereiche sind die Heiz- und die Fertigungstechnik

Geschäftsführer der Axair GmbH, auch gerne Pfäffikon vor jedem anderen Veranstaltungsort den Vorzug gab. Eine gute Wahl, wie sich im Verlaufe der 4 Tage zeigte, denn neben der sehr guten Organisation spielte auch das Wetter mit, was letztendlich auch zur guten Stimmung der Gruppe beitrug.

Nachdem der 6. April noch zur Anreise und für ein erstes Kennenlernen genutzt werden konnte, ging es einen Tag später gut ausgeruht in das Werk der Axair AG. Dort folgte am Vormittag nach einer kurzen Einführung durch Herrn Socher in das Thema „Luftbefeuchtung“ zunächst eine Besprechung der aktuellsten Axair Produkte:

- Defensor MK5; jüngstes Kind der Widerstandsdampf-Befeuchter Generation
- Condair Esco; Befeuchter für Fremddampf
- Condair Dual; Hygienegerät mit adiabater Luftbefeuchtung
- Condair GHMC; gasbeheizter Eigendampfluftbefeuchter



Christian Bremer, Produkt-Manager, referierte über das Hygienegerät Condair Dual – und war gleichzeitig auch für die Organisation des Forums mitverantwortlich

Hierbei handelte es sich zwar in keinem Fall um eine echte Produkt-Neuheit – alle Geräte wurden bereits auf den zurückliegenden Messen (IKK, ISH) offiziell dem Markt präsentiert und zu diesem Anlaß von der KK-Redaktion bereits ausführlich vorgestellt – jedoch zeigte sich im Verlaufe der Veranstaltung, daß manche Informationen der Referenten dem einen oder anderen Planer doch neu waren. Umgekehrt berichteten während der Diskussionen im Anschluß an die Referate einige Zuhörer über bereits gesammelte Erfah-

rungen mit den vorgestellten Geräten, was den Axair-Verantwortlichen Erkenntnisse lieferte, die bei der Weiterentwicklung hilfreich sein können. Außerdem folgte auch ein reger Austausch der Planer untereinander, während des offiziellen Teils, aber auch während des folgenden Rahmenprogramms.

Fertigung auf Abruf

Der Nachmittag wurde dann für eine Besichtigung der Fertigung genutzt. Auch hier war einiges über die Entwicklungen



Rolf Padrutt informierte über die Fertigungsabläufe bei Axair, hier am Beispiel des neuen Befeuchters Defensor MK5

des Unternehmens zu hören. So berichtete Rolf Padrutt, Leiter Engineering und Mitglied der Geschäftsleitung, daß in den letzten Jahren die Lagerbestände, sowohl der verarbeiteten Komponenten als auch der fertigen Geräte, auf ein Minimum reduziert wurden, bzw. die Fertigungstiefe so weit wie möglich zurückgefahren wurde.

Gefertigt wird nach Eingang des Auftrags „Just in Time“ und Axair garantiert, daß ein Befeuchter 10 Arbeitstage nach Auftragsingang beim Kunden ist. Austauschteile, wie Zylinder, werden sogar nach 5 Arbeitstagen geliefert. Auch die Materialbeschaffung wurde mit Hilfe eines Warenwirtschaftssystems automatisiert,

wodurch immer ausreichend aber nie unnötig viel auf Lager liegt.

Interessant auch die Information, daß sich die Arbeitszeit der Mitarbeiter nach der Auftragslage richtet. So wird dann und solange gearbeitet, bis die anstehenden Aufträge abgearbeitet sind, bzw. ist die Woche möglicherweise schon am Donnerstag zu Ende und es werden Überstunden abgebaut. Außerdem wird jeder Mitarbeiter über ein „Visualisierungs-System“ permanent darüber informiert, wie sein Bereich liegt, was die Erfüllung der Planvorgaben, die Fehlerrate, Rückstände, usw. angeht. In Pfäffikon werden jährlich Geräte für rund 45 Mio. sFr. verkauft, bzw. werden wiederum ca. 300 000 sFr. in Forschungs- und Entwicklungsmaßnahmen investiert.

Auch der Rahmen stimmte

Was den angereisten Planern dann nach Abschluß des fachlichen Teils in Pfäffikon „bevorstand“, darf in einer kurzen Rückschau unter dem Begriff „Genuß“ zusammengefaßt werden. Die Reise führte am Spätnachmittag nämlich über die Alpen an den nördlichen Zipfel des Lago Maggiore, genauer nach Locarno. Hier hatte das Axair-Organisationsteam ein wirklich interessantes Programm für den Folgetag zusammengestellt, daß ein wenig Informationen über den Tessin lieferte, aber auch Zeit zur Entspannung, für viele Gespräche (und zwar nicht nur über den Beruf) bot und, für den der mochte, war auch für sportliche Betätigung bzw. für „Wellness“ im Hotel Esplanade, wo man übernachtete, gesorgt. Abgerundet wurde das 1. Axair-Planerforum wie bereits erwähnt durch das schöne Wetter und von allen Teilnehmern war am Sonntag, dem Rückreisetag, schließlich zu hören, daß die Veranstaltung sehr informativ war bzw. einen bleibenden Eindruck hinterlassen hatte.

A. F.



Warenwirtschaft wird bei Axair unter anderem mit sogenannten KANBAN-Tafeln betrieben