



Perspectivas

ESTRATEGIA KHS 2025

Muy de cerca

29/6/2023 , 10 min

KHS intensifica sus relaciones con los clientes mediante un amplio paquete de medidas. Esto incluye la expansión y la cualificación continua de la red, la estandarización de estructuras y procesos, así como la formación de personal in situ.

FOTOGRAFÍA / ILUSTRACIÓN

Frank Reinhold, KHS GmbH, Andrew Kamau Photoshots, Shutterstock Eamesbot

Acercarse aún más a los clientes mediante la expansión de la “Huella de carbono global”: este objetivo es el alma del programa estratégico “KHS 2025”. El requisito previo más importante para ello es ser percibido siempre como un

proveedor y socio confiable en todo el mundo. Con plantas de producción, centros de servicio y empresas de ventas en todo el mundo, el proveedor de sistemas de Dortmund ya está muy bien posicionado en este sentido. Lo principal ahora es fortalecer esta presencia global ampliando la capacidad de producción y cualificando cada vez más la red, por ejemplo, estableciendo centros de formación que ayuden a intensificar las relaciones con los clientes en el área de postventa. Paralelamente, la organización global se está adaptando mediante la estandarización consecuente de las estructuras, el establecimiento de una responsabilidad descentralizada de los resultados y la formación del personal.

Atraer y retener empleados

Especialmente el tercer punto representa un desafío: la empresa matriz del grupo KHS, Salzgitter, ha situado a las personas en el centro de su estrategia como factor esencial para el éxito económico y anima a los empleados a aportar y poner en práctica sus ideas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que muchos empleados están envejeciendo y se jubilan debido al cambio demográfico. En estas circunstancias, es importante asegurar el conocimiento existente y, sobre todo, atraer a nuevo personal. Para hacer frente a esta situación, por un lado KHS ha establecido un proceso para garantizar la transferencia de conocimientos. Por otro lado, la empresa valora en gran medida condiciones de trabajo justas y atractivas, así como una cultura de trabajo abierta, marcada por el respeto y la valoración mutua. Teniendo esto en cuenta, la empresa se muestra optimista de estar bien preparada para enfrentar los desafíos demográficos futuros y en el futuro poder seguir atrayendo y reteniendo a nuevos empleados para KHS.

»Con la ampliación, aumentamos el grado de nuestra producción local en la fabricación de llenadoras de PET y, sobre todo, de latas«.



Glenn Huber
CEO y Presidente, KHS USA

Para poder cumplir con estos objetivos se están ampliando anticipadamente las capacidades en áreas como servicio, ingeniería de líneas, gestión de proyectos, producción y puesta en marcha, así como en ventas. Existe una gran demanda especialmente en América del Norte, Central y del Sur, donde KHS tiene tres plantas de producción. Ante las oportunidades de crecimiento global, la contratación de personal, las inversiones en infraestructura y la implementación de soluciones digitales unificadas también se están llevando a cabo en todas las demás regiones de manera simultánea. Además de la proximidad al cliente, el tema de la sostenibilidad también desempeña un papel importante en este proceso: con el enfoque “Local-to-Local” se están fortaleciendo la producción y el servicio

postventa en todo el mundo para que puedan realizar su trabajo cada vez más sin la necesidad de apoyo desde Alemania. Como resultado, se eliminan transportes costosos. Junto con las soluciones digitales, esto permite importantes ahorros de CO₂ y de tiempo, que KHS desea aprovechar al máximo en beneficio de sus clientes.



Los clientes de KHS están contentos de que sus operarios sean formados como expertos en el nuevo centro de formación en Waukesha.

Nueva planta en China

El inicio de las inversiones en filiales fue el nuevo centro de producción inaugurado a finales de 2021 en Kunshan, China. El traslado a una nueva dirección dentro del área metropolitana de Shanghái condujo a la expansión del área de producción a cuatro veces las dimensiones anteriores: en un total de 20.000 metros cuadrados, se fabrican allí máquinas de moldeo por estirado-soplado de última generación, soluciones en bloque y líneas de alta velocidad para agua y refrescos carbonatados. A pesar de las condiciones a veces difíciles de la pandemia de Covid-19 y de la política de “cero Covid” en China, la fábrica ha comenzado con éxito: el tiempo para la instalación y la puesta en marcha se ha reducido en alrededor de un tercio en

comparación con plantas anteriores. Además, KHS ofrece un servicio completo en China con la capacidad de suministrar piezas de repuesto a corto plazo gracias a su almacén en Kunshan.



John Turner
COO, KHS USA

»La conexión de nuestras salas de formación con la producción permite que los participantes experimenten en la máquina lo que han aprendido«.

Nuestro vídeo presenta imágenes de la inauguración, así como las instalaciones de la nueva sede en Nairobi, Kenia.

[VER AHORA](#)

Ampliación de capacidad en Waukesha

Otro ejemplo se da en Norteamérica: en noviembre de 2022, en EE. UU. se amplió el recinto de la filial estadounidense de forma significativa. La nave de montaje en la planta de Waukesha, a pocos kilómetros de la ciudad cervecera de Milwaukee, se amplió en casi 2.200 metros cuadrados. “Queríamos expandir el tamaño de nuestra producción local”, enfatiza Glenn Huber, CEO y presidente de KHS USA. “Esto se refiere a la fabricación de llenadoras de PET y, sobre todo, de latas. En este sentido, cabe destacar nuestra solución en bloque Smart Can by KHS/Ferrum que construimos en colaboración con el fabricante suizo de selladores de latas - aquí vemos un enorme potencial de crecimiento”. Además, Estados Unidos es el principal mercado de venta de la llenadora de latas Innofill Can C, que goza de gran popularidad especialmente entre la gran cantidad de cerveceras artesanales del país. La máquina, desarrollada específicamente para cerveceras pequeñas y medianas de la región y construida en la fábrica de Wisconsin, es un verdadero modelo de éxito.

Parte de la nueva nave es un centro de formación que se utiliza para la formación interna y externa. “Como nuestras salas de formación están directamente conectadas a la producción, podemos ir a las máquinas en cualquier momento con los participantes para que los contenidos de aprendizaje sean puestos en práctica”, se alegra Turner, COO en Waukesha. En general, los clientes están aprovechando la oferta de formación con entusiasmo: “Aquí se forman sus operadores para convertirse en expertos y, por lo tanto, pueden asumir más responsabilidades tanto para las líneas como también en general en las empresas”, destaca Turner.

Además de todas las ventajas prácticas, el CEO Huber ve otro aspecto positivo de la inversión de alrededor de 5,6 millones de euros: “De hecho, llevamos aquí desde 1972. Pero solo desde que hemos instalado un enorme letrero de KHS en la fachada de nuestra ampliación que da a la transitada autopista 94, somos percibidos de forma consciente por las personas de la región”. La inversión reafirma nuestro compromiso como empleador y motor económico en la región. Además del efecto externo, es también un mensaje interno para los 355 empleados que trabajan aquí.



↑
El nuevo emplazamiento en la periferia de Nairobi, KHS África Oriental dispone ahora de una nave de 2.000 metros cuadrados para oficinas, centro de formación y almacén.

Representante en África Oriental

La empresa acaba de trasladarse a un edificio completamente nuevo en la ciudad de Nairobi, la capital de Kenia. Aquí se construyó en los últimos meses la nueva sede de KHS África Oriental una filial que ha crecido en más del 50 % en los últimos 10 años. Después de haber decidido la ampliación en 2019, durante mucho tiempo se buscó un terreno adecuado. “Finalmente encontramos un lugar adecuado en una hermosa ubicación en la periferia de la metrópoli”, dice Denise Schneider-Walimohamed, Directora Ejecutiva de la sede. Haciendo referencia a la novela de Karen Blixen “Memorias de África”, la directora se refiere al lugar como “la oficina al pie de las colinas Ngong”. En un concurso de arquitectura en el que participaron empresas locales, garantizó la construcción de un edificio atractivo y sostenible en armonía con la arquitectura regional. “En un terreno de casi 5.000 metros cuadrados, hemos creado alrededor de 2.000 metros cuadrados de espacio útil”, explica Schneider-Walimohamed. “Ahora contamos con un amplio almacén de montaje y piezas de repuesto que nos apoya en la instalación, puesta en marcha y servicio. Además disponemos

de las oficinas necesarias para poder acomodar en nuestra ubicación a los nuevos representantes técnicos de ventas, diseñadores de layout y gerentes de proyectos que desempeñan un papel crucial en la realización de la visión 'One KHS'.



Denise Schneider-Walimohamed
Directora Ejecutiva, KHS África Oriental

»Nuestros empleados ven este compromiso de manera muy clara, lo que demuestra que KHS en África Oriental es un empleador atractivo y sostenible«.

Al igual que en Waukesha, en Nairobi se ha instalado un centro de formación completamente nuevo como parte del programa: Daniella Pleitz, la Directora General que lidera la sucursal junto con su hermana, destaca que “Han establecido aquí un Centro

de formación que también está disponible para otros Centros de Negocios de KHS fuera de Kenia”. “De esto se benefician tanto nuestros clientes como también nosotros mismos. Gracias a nuestros formadores a tiempo completo, formados y certificados en Alemania, estamos bien preparados para cubrir la intensa demanda de formación en el área”.

Los espacios fueron concebidos para un uso versátil: además de la formación continua, son también el escenario adecuado para presentaciones a los clientes, talleres y conferencias especializadas”, dice Schneider-Walimohamed, que espera organizar muchos eventos aquí en el futuro. Por cierto, al igual que sus colegas en los EE. UU., ve la importancia interna de la inversión de dos millones: “Desde el punto de vista de nuestros empleados, este compromiso es un ejemplo más de que somos un empleador atractivo y sostenible. En un país donde el mercado laboral se caracteriza por una alta fluctuación, esta imagen es inestimable”, dice. La estadística le da la razón: más del 70 % de los 65 empleados han estado trabajando en KHS durante más de nueve años y, gracias al nuevo emplazamiento, deberían ser algunos años más.

Totalmente conectados en red

En todo el mundo se han realizado o se están planeando inversiones en nuevos emplazamientos en relación con la proximidad al cliente, como por ejemplo en Colombia y Chile, Nigeria, Dubái o India. Uno de los objetivos principales es asegurarse de que los clientes de KHS en todo el mundo tengan una experiencia similar, a pesar de la descentralización de ciertas funciones y el fortalecimiento de las regiones. Para ello, se deben mantener estándares comunes dentro de la organización con el objetivo de garantizar una comunicación fluida y sin pérdidas.

“Por eso, es esencial tener un conjunto de sistemas armonizado”, enfatiza Dagmar Swientek, quien como Directora de Desarrollo de Negocios de Ventas y Servicios en KHS es responsable de esto: “Por un lado, la interconexión digital facilita enormemente el intercambio de información con respecto a la producción y la tecnología, por ejemplo, en listas de piezas o datos maestros. Por otro lado, el portal de clientes

KHS Connect nos permite lograr lo mismo. Todos trabajan con las mismas herramientas, desde la herramienta de oferta hasta la de CRM. A pesar de los procesos globalmente uniformes, se han tenido en cuenta las particularidades regionales, siempre y cuando tengan sentido para los clientes”.

»Gracias a la conectividad digital, en KHS y en KHS Connect todos trabajan con las mismas herramientas, desde la herramienta de ofertas hasta la herramienta de CRM«.



Dagmar Swientek

Vicepresidenta Ejecutiva de la División de Servicios, KHS

Portal de clientes con valor añadido

Para implementar con éxito el nuevo sistema, se ha formado a expertos locales que pueden ofrecer soporte de primer nivel in situ para cualquier pregunta. Con la ayuda de actividades adicionales de gestión del cambio, los posibles temores de los empleados se eliminan y se les enseña qué valor añadido les ofrece el sistema a ellos y a sus clientes.

El portal de clientes KHS Connect promete un beneficio significativo. Además de piezas de repuesto y desgaste, en la tienda de KHS Connect los fabricantes de bebidas pueden encontrar todo lo que buscan. Al mismo tiempo, se pueden ofrecer proactivamente futuras conversiones que permiten reducir el consumo de energía, medios o materiales o prolongar la vida útil de una máquina. Para hacer todo esto aún más accesible estamos desarrollando la KHS-Connect-App, que muestra a nuestros clientes cómo están funcionando sus equipos y cuándo necesitarán un técnico de servicio o qué piezas de repuesto se necesitan. “De esta manera, garantizamos una experiencia KHS digital integral en todo el mundo”, promete Swientek. “Las herramientas que ofrecemos no son un fin en sí mismas, sino un medio para estar al lado de nuestros clientes como un socio confiable de la mejor manera posible”.