

RAFLATALK

2/2000

■
Ultraschnelle
Fabrik für einen
riesigen Markt

**RAFLATAC
IN USA NEU
POSITIONIERT**

■
AUTOMATISIERUNG
sichert Qualität und
erhöht Zuverlässigkeit

■
SMART-LABEL
Datenfunk für die
Informationsgesellschaft

RAFLATALK

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 3** Die nächsten Schritte
- 4** Aufbauen auf Erfolg
- 5** Automatisierung sichert Qualität und erhöht Zuverlässigkeit
- 7** Raflatac in USA neu positioniert
- 10** It's our business to help yours!
- 15** Raflatac auf der Labelexpo USA 2000
- 16** Der Aufstieg zum weltweiten Erfolg
- 18** Hightech im tiefen Wald
- 22** Standard-Service rationalisiert Rohmaterialfluss
- 25** Die Raflatimes
- 26** E-Business auf sicherer Grundlage
- 28** Das Smart-Label – Datenfunk für die Informationsgesellschaft
- 33** Rafsec auf Messen in den USA und Europa
- 34** Eine Druckerei für alle Fälle
- 36** Hier bedeutet variabel Mehrwert
- 38** Neues Informationsmaterial von Raflatac
- 40** Raflatac Index

Die nächsten Schritte

Raflatac treibt den Aufbau an verschiedenen Fronten voran. In Zusammenarbeit mit unseren Kunden entwickeln wir unsere Serviceformen und unsere Produkte weiter, auf einer wahrlich globalen Basis.

Wenn wir nun eine neue Haftmaterialfabrik in den USA errichten – mit Produktionsanlagen nach dem jüngsten Stand der Technik, um den größten Markt der Welt zu beliefern – dann wissen wir unsere amerikanischen Kunden in guten Händen.

Unsere Experten nutzen die reichen Erfahrungen und alles professionelle Know-how, das sie im Laufe der Jahre in verschiedenen Teilen der Welt gesammelt haben. Der starke persönliche Einsatz der Raflatac-Mitarbeiter, ihr Fachkönnen und ihr Engagement, was zusammen den *Raflatouch* ausmacht, bilden ein festes Fundament für unseren Service. Wir setzen uns ein für den Erfolg unserer Kunden. Und die Labelexpo USA 2000, das größte und umfassendste Ereignis in Nordamerika für die Schmalbahnmaterialien verarbeitende Industrie, bietet uns eine ausgezeichnete Gelegenheit, unsere künftigen Tätigkeiten und Serviceformen in den USA vorzustellen.

Der menschliche Kontakt wird immer ein unverzichtbarer Wert bleiben. Neue Kommunikationsverfahren erleichtern unsere tagtägliche Arbeit. Die effizienten, weltweiten Telekommunikationsverbindungen, die Raflatac nutzen kann, sorgen bis in jeden Winkel der Welt für den Zugang zum Fachwissen unserer Experten. Raflatac geht es darum, neue Verbindungen anzuknüpfen und Informationen auszutauschen. Dies gilt besonders für unsere amerikanischen Kunden und Geschäftspartner.

»It's our business to help yours.«
Wir setzen uns ein für Ihren Erfolg.

Elisa Nilsson
Communications Director



Foto: Marika Rosengård



Juhani Strömberg, CEO der Raflatac Group: Aufbauen auf Erfolg

Durch kundenorientierte, strategisch durchgeplante Arbeit hat Raflatac innerhalb von 25 Jahren europaweit eine starke Position als Marktführer erreicht, besonders für papierbasierte Haftverbunde. In den vergangenen Jahren haben wir erhebliche Investitionen in die Herstellung synthetischer Haftverbunde vorgenommen. Dadurch ist in den letzten drei Jahren das Volumen im Durchschnitt jährlich um mehr als 30 Prozent gestiegen.

Außer in Europa hat Raflatac Produktionsstätten in Australien und Malaysia, und in diesem Jahr werden wir mit der Fertigung von Haftverbundmaterialien in unseren Fabriken in Südafrika und in China beginnen.

Für das Jahr 2000 erwarten wir einen Umsatz von mehr als \$ 600 Mio. – das bedeutet eine Zunahme von 14 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Raflatac's Erfolg beruht auf einem hohen Maß technischen Fachkönnens in allen Bereichen seiner Tätigkeit, auf der kundenorientierten Organisation und auf dem umfassenden Verständnis spezifischer Endanwendungsbereiche.

Raflatac hat das Ziel, ein starkes Weltunternehmen zu sein, und das verlangt eine starke Integration in den amerikanischen Markt. Das ist unsere Absicht schon

seit Jahren, und heute machen wir auf diesem Weg unsere ersten Schritte.

Vor 15 Jahren, 1985, begann Raflatac mit dem Verkauf seiner Produkte in den USA durch ein eigenes Vertriebsunternehmen und einen Service-Terminal (in Fletcher, NC). Schon damals dachten wir daran, in Zukunft auch mit der Fertigung zu beginnen. Mit Hilfe einer tüchtigen, effizienten Organisation haben wir erfolgreich und zielstrebig das Fundament für die große Investition gelegt, die jetzt erfolgt.

Raflatac ist sich dessen bewusst, dass der amerikanische Markt eine große Herausforderung darstellt und harten Wettbewerb bedeutet. Wir sind jedoch davon überzeugt, dass wir durch unsere Produkt-erfahrung in Verbindung mit effizienten Fertigungsverfahren und Organisationsformen allen Erfolg haben werden und dass dieser Erfolg den Raflatac-Kunden unmittelbar zugute kommt. Wir werden unsere Organisation so weiterentwickeln, dass wir in der Lage sind, unseren Kunden einen besseren Service zu bieten als je zuvor und bei der Entwicklung ihres eigenen Business beizustehen.

Die Beiträge in diesem Magazin beleuchten die Rahmenbedingungen unseres Fachwissens und unserer Arbeit. ■

Was die Effizienz angeht, ist die neue Raflatac-Fabrik in Fletcher, North-Carolina, USA, die nächstes Jahr den Betrieb aufnimmt, die beste ihrer Art.



Foto: Veli-Matti Parkkinen

Jan-Erik Forsström, Vice President, Technical Development bei Raflatac Group.

Automatisierung sichert Qualität und erhöht Zuverlässigkeit

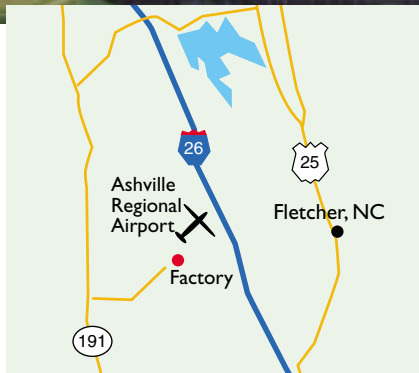
Die Kapazität der Beschichtungsanlage für die neue Produktionsstätte von Raflatac ist wesentlich höher als bei allen übrigen Beschichtungsanlagen, die zur Zeit in den Raflatac-Betrieben in Europa eingesetzt werden. Die ganze Fabrik wird hoch automatisiert sein, speziell im Hinblick auf den Materialfluss. Lediglich beim Warenein-

gang und bei der Versandabfertigung erfolgt die Handhabung von Papier- und Haftmaterialrollen mit Gabelstaplern.

»Dank der hohen Automatisierung lässt sich der gesamte Produktionsprozess streng kontrollieren. Durch den rechnergesteuerten Materialfluss werden Transportschäden stark reduziert. Wesentliche



Die neue Raflatac-Fabrik wird im Gewerbegebiet Broadpointe Industrial Park in der Nähe des Flughafens Asheville Regional Airport gebaut.



Rentabilitätssteigerungen werden durch Minimierung des Abfalls erreicht«, sagt **Jan-Erik Forsström**, Vice President, Technical Development bei Raflatac Group, der für dieses Investitionsprojekt zuständig ist. »Die Effizienz und die fortschrittlichen Qualitätsstandards der Fabrik bedeuten für die Kunden gleichbleibende Qualität und

schnelle, zuverlässige Lieferungen«, betont er.

Die neue Raflatac-Fabrik wird im Gewerbegebiet Broadpointe Industrial Park in der Nähe des Flughafens Asheville Regional Airport gebaut. Die Stadt Asheville ist gut 15 km von Fletcher entfernt.

Von der Größe her entspricht das Werk in Fletcher den größten Fabriken Raflatac's in Europa. Das Werk umfasst eine Laminieranlage, automatisierte Lagertechnik, Schneideservice und Büroräumlichkeiten.

Interne Technologie

Nach Forsström wird die in Fletcher einzusetzende Technologie für die Haftverbundproduktion nach dem betriebseigenen Design von Raflatac verwirklicht. Ähnliche Anlagen gibt es auch in anderen Raflatac-

Fabriken, doch in Fletcher geht die Automatisierung noch einen Schritt weiter. Dutzende Raflatac-Fachleute, meist aus Finnland und Großbritannien, sind an der Gestaltung des neuen Projekts schon seit Beginn beteiligt.

Automatisierung heißt auch, dass die Ergonomie wesentlich verbessert wurde und so dem Personal gestattet, mehr Aufmerksamkeit auf die Qualität zu lenken. In der Produktion bei Fletcher wird sich der größte Teil der Mitarbeiter mit der Endfertigung befassen.

Fertig vorgeschchnittene Schmalrollen direkt ab Lager

Die Lagerung großer Mengen von Schmalrollen ist kennzeichnend für ein neues Arbeitskonzept. Dabei werden die gängigsten Haftverbunde auf Schmalrollen – in den üblichsten Breiten und Längen – fertig

zugeschnitten und gelagert. Die Verfügbarkeit vorgeschchnittener Schmalrollen verkürzt erheblich die Durchlaufzeiten und minimiert den Randabfall.

Die Schmalrollen werden in einem rechnergesteuerten, automatisierten Regallager eingelagert. Die Rechnersteuerung garantiert genaue Bestandsdaten, und das automatisierte Handling vermindert Beschädigungen und verkürzt die Kommissionierzeiten.

Ein Informationssystem verwaltet alles

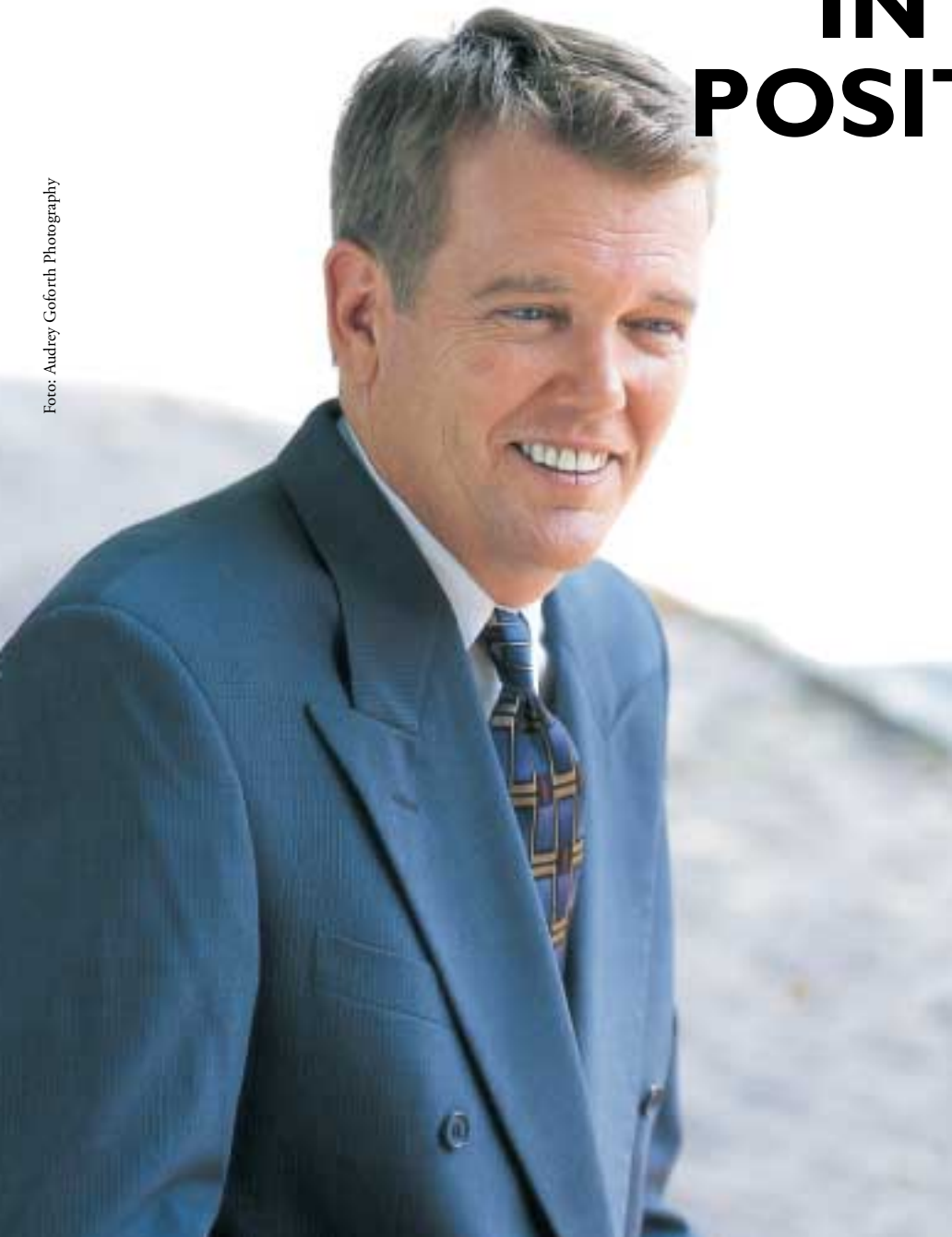
Alle Tätigkeiten der Fabrik werden in einem einzigen Informationssystem integriert sein. Das aus der eigenen Entwicklungsarbeit bei Raflatac hervorgegangene System hat die Aufgabe, jeden Aspekt der Tätigkeit zu erfassen sowie Qualitätsmanagement und Materialströme zu kontrollieren. Es ist zugleich unmittelbar in die Vertriebsinformationssysteme eingebunden.

Abschließend sagt Forsström: »Ein Informationssystem, das genaue Daten in Echtzeit liefert, ist eine unabdingbare Voraussetzung für das E-Business.« ■

Ultraschnelle
Fabrik für einen
riesigen Markt

RAFLATAC IN USA NEU POSITIONIERT

Foto: Audrey Goforth Photography



Die Fertigstellung der neuen Raflatac-Fabrik in Nordamerika eröffnet ein neues Kapitel für die zunehmende Präsenz des Unternehmens auf dem amerikanischen Markt.

Dan O'Connell, President von UPM-Raflatac, Inc., erläutert: »Die Aufnahme der Fertigung vor Ort erweitert Raflatac's Servicekapazitäten und stärkt die Position des Unternehmens auf dem größten Markt der Welt. Die Marke Raflatac hat in den USA ein gutes Image. Das Unternehmen ist hier als Hersteller von Qualitätsprodukten bekannt. Dieser bedeutende Entwicklungsschritt schafft eine feste Basis für die Erschließung neuer Produktbereiche.«

O'Connell ist überzeugt, dass die Ressourcen der UPM-Kymmene Group bei der Entwicklung der Tätigkeiten eine wesentliche Rolle spielen. Raflatac kann in der Produktentwicklung leicht auf das Fachwissen in der Papierherstellung und -verarbeitung zurückgreifen. Die Einbindung in die Gruppe sichert die Verfügbarkeit von Rohstoffen höchster Qualität und garantiert so die gleichbleibende Qualität der Raflatac-Produkte.

Die Fabrik in Fletcher wird auf ihrem Gebiet führend sein. Der hohe Automatisierungsgrad und die Produktionskapazitäten

sind das Feinste, was die Welt in der Haftmaterialherstellung zu bieten hat. Nach O'Connell gibt die Produktion vor Ort Raflatac die Möglichkeit, seinen amerikanischen Kunden schneller als je zuvor große Mengen in hoher Qualität zu liefern. Die effiziente neue Fabrik, die Informationssysteme und logistischen Lösungen haben nun die Möglichkeit eröffnet, neue Serviceformen zu entwickeln.

Sichere Übergangsphase

Nach O'Connell sind die Inbetriebnahme der neuen Fabrik und des Terminals im nächsten Jahr, sowie auch die Übergangsphase so vorausgeplant, dass die Lieferungen an die Kunden unverändert weitergehen.

Er erläutert: »Raflatac hat bereits auf drei Kontinenten Fabriken gebaut. Folglich haben wir gründliche Erfahrung in der Inbetriebnahme von Produktionsstätten. Die Fabrik wird sehr schnell in vollem Umfang arbeiten.«

Die Mitarbeiter der neuen Fabrik werden gründlich geschult, um sie mit den Arbeitsweisen vertraut zu machen – sowohl in den USA als auch in den Raflatac-Fabriken in Europa.

Die europäischen Experten von Raflatac wirken bei der Inbetriebnahme ständig mit und stehen in der Übergangsphase zur Verfügung.

Intensive Zusammenarbeit mit den Kunden

Nach O'Connell kann nun die Zusammenarbeit mit den Kunden in der Produktentwicklung weiter differenziert und intensiviert werden, um neue Endanwendungsbereiche und kundenspezifische Anwendungen zu erschließen. Auch die Zusammenarbeit in der Produktentwicklung mit den anderen Raflatac-Fabriken wird neue Formen annehmen. In Zukunft werden mehr direkte Anregungen für neue Produkte und Anwendungen aus den USA kommen.

Raflatac's Informationssysteme liefern hochentwickelte Serviceformen im E-Business. In der Anfangsphase werden die Kunden in den USA zu den Informationsdiensten Zugang haben, die z. B. technische Informationen im Internet bereitstellen. Später wird den Kunden auch die Möglichkeit geboten, die Produkte online zu bestellen.





Foto: Audrey Goforth Photography

»Unsere Arbeit gibt uns sehr viel – die produktive Zusammenarbeit mit unseren Kunden macht uns besonders Spaß.«

Service-Innovationen aus USA

Nach O'Connell hat Raflatac's interne Service-Kultur alle Elemente, die für einen guten Kundenservice notwendig sind. Die Organisation arbeitet weltweit auf der Basis von Offenheit und Vertrauen. Menschen, die in verschiedenen Ländern tätig sind, arbeiten intensiv zusammen, und jedes Land bringt dabei das Beste seiner eigenen Arbeitsweisen mit ein.

»Das Gleiche gilt für unseren Kundenservice. Offenheit und Zuverlässigkeit bestimmen unsere Arbeit, und jeder leistet zu unserem Service seinen persönlichen Beitrag«, sagt O'Connell.

»Unsere Arbeit gibt uns sehr viel – die produktive Zusammenarbeit mit unseren Kunden macht uns besonders Spaß.«

Zahlreiche neue Serviceformen kommen aus den USA, einem Land, das für die Kundendienstkultur in vieler Hinsicht Pionierarbeit geleistet hat. Da nun Raflatac's Geschäftstätigkeit in den USA zunimmt, werden auch die amerikanischen Mitarbeiter mehr Gelegenheit haben, neue Ideen beizusteuern und neue Serviceformen zu entwickeln, die für die Kollegen und die Kunden weltweit von Nutzen sein werden. ■



It's our business to help yours!

Kundenservice nach Art des Hauses

»Mit unserer neuen Fabrik in den USA werden wir unseren Kunden einen schnelleren und umfassenderen Service bieten können als je zuvor. In Zukunft sind wir in der Lage, maßgeschneiderte Lösungen anzubieten und die Vielseitigkeit unseres Service nach den Bedürfnissen unserer Kunden weiterzuentwickeln«, erläutert **Melissa Morais**, Customer Service Manager bei Raflatac.

»Unsere Kunden schätzen persönliches Engagement, neben der bereitwilligen und genauen Auskunft. Genauso wichtig wie die Geschäftstätigkeit unserer Kunden

zu kennen, ist es, unsere Kunden als Menschen zu kennen«, fügt Morais hinzu. »Wenn unsere Kunden mit uns Kontakt aufnehmen, sind sie darauf



Foto: Audrey Goforth Photography



Foto: Audrey Goforth Photography

UPM-Raflatac,
Inc. stellt
sich vor

Dan O'Connell
President
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Susan Causby
Customer Service
Representative
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Sandy Herrmann
Customer Service
Representative
Fletcher,
North Carolina



Foto: One Hour Moto Photo

Jouko Resla
Territory Sales
Manager
Texas



Foto: Rebecca Merlino Photography

Carlos Garcia
Territory Sales
Manager
California



Foto: MotoPhoto & Portrait Studio

Simo Tyynelä
Country Sales
Manager
Toronto, Canada



Foto: Audrey Goforth Photography

Alan Punch
Production Manager
Fletcher,
North Carolina



Foto: Foto Station Imaging

Randy Doerr
General Manager
Loveland, Ohio



Foto: Jouko Järvinen

Malcolm Collins
Marketing Manager
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Melissa Morais
Customer Service
Manager
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Cheryl Ball
Customer Service
Representative
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Billie Sue Johnson
Customer Service
Representative
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Philip Coates
Technical Services
Manager
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Rusty Hegler
Technical Service
Technologist
Fletcher,
North Carolina



Foto: Photos Plus of Goffstown

Bob Ambrose
Territory Sales
Manager
New Hampshire



Foto: Photography By Younce, Inc.

Brenda Simpson
Territory Sales
Manager
Ohio



Foto: Audrey Goforth Photography

Rick Cochran
Territory Sales
Manager
North Carolina



Foto: Stedman Studios

Pam Bagley
Territory Sales
Manager
Indiana



Foto: Domenick Crimi Photography

Mike Martin
Territory Sales
Manager
Pennsylvania



Foto: Audrey Goforth Photography

Eddie Morrison
Assistant Production
Manager
Fletcher,
North Carolina



Foto: Audrey Goforth Photography

Jimmy Hazel
Warehouse Manager
Fletcher,
North Carolina

angewiesen, dass wir sofort wissen, wer sie sind, wie ihr Unternehmen heißt und wie die Liste ihrer jüngsten Bestellungen aussieht. Sie verlangen ihren eigenen Ansprechpartner, der mit ihren Konten vertraut ist und sie nach Kräften unterstützt. Diesen persönlichen Service nennen wir den Raflatouch.

Raflatouch auf neuem Territorium

Morais arbeitet bei Raflatac seit Dezember 1998. Zu ihrem Team gehören vier Mitarbeiter, jeder ist für sein eigenes Distribution Center verantwortlich, in Fletcher, in Ohio, in Kalifornien und in Massachusetts.

»Seit eineinhalb Jahren arbeiten wir am Aufbau einer proaktiven Kundenservice-Abteilung. Diese Abteilung soll aktiv Verkaufsmöglichkeiten erschließen, Mittel und Wege finden, Probleme zu vermeiden, und feststellen, wie wir unseren Kunden einen besseren Service bieten können«, erläutert sie.

Die bisher wichtigste Maßnahme war die Verteilung der Kundenservice-Gruppe auf Territorien. Jeder Kundenservice-Vertreter ist für ein bestimmtes Distribution Center und für die Verarbeitungsbetriebe innerhalb der Bundesstaaten zuständig, die von ihm betreut werden.

»Auf diese Weise können sich unsere Kundenservice-Vertreter auf eine bestimmte Gruppe von Kunden konzentrieren«, sagt Morais. »Infolgedessen erhalten unsere Kunden die persönliche Betreuung, die sie von Raflatac erwartet haben.«

Bereit für den nächsten Schritt

Melissa Morais meint, dass die nächste größere Aufgabe darin besteht, die kommende Übergangsphase, bis die Fabrik voll arbeitet, so reibungslos wie möglich zu gestalten.

»Wir werden zwar einige große Veränderungen erleben, doch unser Ziel ist ein Serviceniveau für unsere Kunden, das ein noch höheres Qualitätsniveau garantieren wird, und auch das Vertrauen der Kunden und ein gutes Verhältnis!« ■

**Neue Fabrik
steigert das
Servicepotential**

Produktent- wicklung zu neuen Höhen durch Kooperation

»Wenn die neue Fabrik fertig ist, hat Raflatac noch größere Möglichkeiten für Produktentwicklungen, gemeinsam mit seinen Kunden und anderen Partnern in den USA«, sagt Philip Coates, Technical Services und Product Manager.

»Durch direkte Zusammenarbeit mit den Kunden ist es möglich, neue Endanwendungsbereiche zu erschließen und neue Anwendungen zu offerieren, die den Anforderungen der Kunden entsprechen.«

Das große Labor der Fabrik wird eine außergewöhnliche Chance zur Produktentwicklung bieten. Nach Coates ist das Labor auch von höchster Wichtigkeit für die Qualitätskontrolle und kommt auch dem technischen Service sehr zugute.

Die neue Fabrik wird die Möglichkeiten



Foto: Audrey Goforth Photography

Raflatac's zur Betreuung seiner Stammkunden sehr positiv beeinflussen. Nun kommen die Vorteile einer starken Präsenz vor Ort in Verbindung mit der breiten Unterstützung durch die Raflatac-Unternehmen in Europa voll zum Tragen. Die Ergebnisse werden sich auf allen Ebenen deutlich bemerkbar machen«, erklärt Coates.

Qualität steigert die Rentabilität

Raflatac's Produktlinien sind überall in der

Welt bekannt. Die Qualitätskontrolle ist in alle Produktions- und Serviceprozesse laufend integriert. Coates sieht in der gleichbleibenden Produktqualität eine der treibenden Kräfte, die es Raflatac ermöglichen, den Kunden dabei zu helfen, ein ebenso hohes Qualitätsniveau für ihre eigene Verarbeitungstätigkeit sicher zu erreichen. Die Grundqualität der Konstruktion eines Substrats entscheidet darüber, wie leicht sich ein Haftmaterial bedrucken, verarbeiten und schließlich dauerhaft auf dem Endpro-

dukt anbringen lässt. Gleichbleibend hohe Qualität bedeutet Kosteneinsparungen auf jeder Stufe der Beschaffungslogistik durch Minimierung der Abfälle und Optimierung der Druck- und Verarbeitungsprozesse sowie der Haltbarkeit der Anwendungen.

»Raflatac möchte die Wettbewerbsfähigkeit seiner Kunden verbessern durch die Lieferung funktionsgerechter Produkte, auf die Verlass ist, und dies Auftrag für Auftrag. Die Haftmaterial verarbeitende Industrie erlebt einen immer schärferen Wettbewerb, und unsere Kunden sind einem immer stärkeren Druck zu Kostensenkungen ausgesetzt. Die Handhabungskosten sind eminent wichtig«, erläutert Coats.

Die neue Fabrik in Fletcher wird hoch automatisiert sein und dadurch zur Qualitätssicherung beitragen. Die Qualitätskontrollsysteme nutzen die neueste Technologie, die sich bereits in den europäischen Raflatac-Fabriken bewährt hat.

Coates berichtet, dass sofort mit dem Aufbau eines Systems nach der Norm ISO 9002 begonnen wird. »Obgleich die Fabrik in Fletcher neu ist, fangen wir nicht bei Null an. ISO-Qualitätssysteme sind in den Raflatac-Fabriken in Europa bereits eingeführt, und die dort gesammelten Erfahrungen werden in unserem Werk in den USA verwertet.« ■

It's our
business to
help yours!

Den Kunden unterstützen

»Das Allerwichtigste ist, jeden Anruf individuell zu bearbeiten und dafür zu sorgen, dass die Kundenwünsche so schnell wie möglich erfüllt werden«, sagt Cheryl Ball vom Verkaufsservice zu den Anforderungen an ihre Arbeit.

Es macht ihr Spaß, sich mit jedem Kunden und seinem Hintergrund vertraut zu machen – und das so gut, dass sie viele Kunden schon an der Stimme erkannt hat, bevor diese ihren Namen sagen.

Cheryl Ball nimmt die Bestellungen zur Bearbeitung entgegen. Diese Tätigkeit verlangt ständige Kontakte in allen Rich-

verfügbaren Informationen beherrschen, wie z. B. die aktuellen Lagerbestände und die Lieferzeiten für einzelne Bestimmungsorte. Das Wissen über die Arbeitsweisen der Maschinen und über Ereignisse innerhalb des Unternehmens ist ebenfalls wichtig.«

Ball arbeitet schon seit über sieben



Foto: Audrey Goforth Photography

tungen. »Wir arbeiten mit jedem zusammen – mit den unmittelbar Beteiligten, mit den Technikern und dem Versand – und versuchen alles so zu organisieren, dass die Kunden das bestellte Material so schnell wie möglich erhalten.«

»In diesem Job muss man wissen, was sich in der Fabrik abspielt«, sagt Ball. »Ein guter Kundenservice verlangt, dass wir alle

Jahren im Kundenservice. In dieser Zeit hat sich Raflatac's Kundenservice erheblich vergrößert. Als sie damals ihre Stelle antrat, hatte sie überhaupt keine Kollegen. Aber heute kann sie sagen: »Kundendienst ist Teamwork. Wir haben alle das gleiche Ziel, nämlich dafür zu sorgen, dass die Kunden die Unterstützung erhalten, die sie brauchen.« ■

Mit dem Kunden zusammenarbeiten

»Raflatac's hohe Produktqualität, der gute Kundenservice und die technische Unterstützung sind Teil eines Gesamtpakets, und ich bin sehr glücklich darüber, dass ich in Fletcher ein so ausgezeichnetes Support Team habe«, sagt Rick Cochran, Territory Sales Manager, Südost.

»Ein wichtiger Aspekt meiner Verkaufstätigkeit ist der Aufbau echter Beziehungen mit unseren Kunden. Es ist wichtig, dass die Kunden sich bei ihrem Lieferanten in guten Händen wissen, dass sie mit jemandem zu tun haben, der ihr Business kennt, jemand, der ihnen mit allen Mitteln behilflich ist – sogar technische Unterstützung schickt, um eine Anwendung zum Laufen zu bringen«, sagt Cochran.

»Diese Art persönlicher Betreuung hinterlässt einen unauslöschlichen Eindruck, der viel zum Aufbau langfristiger Geschäftsbeziehungen beiträgt.



Foto: Audrey Goforth Photography

Kundentreue ist das Rückgrat unseres Erfolges.«

Cochran arbeitet seit zehn Jahren für Raflatac im Außendienst, und er versteht den Standpunkt des Kunden wirklich sehr gut, denn bei seinem früheren Arbeitgeber

war er selbst ein Raflatac-Kunde.

»Ich hatte viel Gelegenheit, das Unternehmen und seine Produkte zu testen, bevor ich beschloss, an Bord zu kommen. Ich mag meine Arbeit gern – und bin durch eigene Erfahrung davon

Die geeignete Technik

Eddie Morrison, Raflatac's Assistant Production Manager, sorgt dafür, dass die Kunden ihre Materialien genau in der Form erhalten, wie sie es wünschen.

Er ist dafür zuständig, dass die Lieferungen rechtzeitig bereitstehen und dass die Produkte an den Kunden zum Versand kommen.

Nach Morrison verlangt eine effiziente Organisation der Tagesproduktion eine Vertrautheit mit den neuen Bestellungen und mit den Fertigungsberichten des Vortages. »Wenn eine der Maschinen überlastet ist, schaffen wir Abhilfe durch Verteilung der Arbeiten auf andere Maschinen im Werk, so dass die



Foto: Audrey Goforth Photography

It's our business to help yours!

überzeugt, dass ich das Vergnügen habe, die Produkte mit der höchsten Qualität am Markt zu verkaufen«, sagt er.

Für die Zukunft sieht Cochran viel Positives durch die Fertigstellung der neuen Raflatac-Fabrik in Fletcher im nächsten Jahr.

»Mit der neuen Fabrik wächst Raflatac's Engagement im amerikanischen Markt, und Raflatac's technische Unterstützung – die jetzt schon sehr gut ist – wird sich dank dem neuen Labor sogar noch weiter verbessern«, sagt er. ■

Lieferzeiten ohne Abstriche an der Qualität eingehalten werden«, sagt Morrison.

Die Mitarbeiter im Werk haben sich schon auf die Inbetriebnahme der neuen Fabrik vorbereitet, und die neuen Systeme wurden bereits gründlich untersucht. »Ich denke, die Qualität unserer Produkte wird noch besser sein als zuvor«, stellt Morrison fest. »Die Automatik in der neuen Fabrik minimiert die Möglichkeit eines menschlichen Versagens – das kann nur die Leistung verbessern.«

Im Vertrauen auf die Zukunft meint Morrison, dass verbesserte Arbeitsverfahren nur eine positive Entwicklung sein können: »Unsere Mitarbeiter von der Produktion warten schon voller Eifer darauf, ihre Fähigkeiten an den neuen Systemen einzusetzen.« ■

Raflatac auf der Labelexpo USA 2000

Setting New Standards – with the Raflatouch



Raflatac's neue Fabrik – die nächstes Jahr in North Carolina fertiggestellt wird – und der dadurch bedingte Ausbau der Serviceformen wurden auf der Labelexpo USA, vom 12.–14. September im Rosemont Convention Center in Chicago vorgestellt.

Nach Elisa Nilsson, Communications Director, bezieht sich der Raflatac-Slogan »Setting New Standards« zum einen auf Raflatac's Arbeitsweise und zum andern auf das besondere Fachwissen. Mit der modernsten Produktionstechnologie ausgestattet bietet die neue Fabrik noch bessere Möglichkeiten, die Kunden gut zu betreuen und neue Produkte und Serviceformen zu entwickeln.

Die bisher größte Veranstaltung dieser Art

An die 500 Aussteller und etwa 15 000 Besucher, machten die Präsentationen und Konferenzen auf der Labelexpo zur größten und umfassendsten Veranstaltung in Nordamerika für die Schmalbahnmaterialien verarbeitende Industrie. Die dreitägige Ausstellung war die siebte in zweijähriger Folge.

Raflatac USA im Web

Auf dem Raflatac-Stand konnten die Besucher an den neuen Webseiten schnuppern, deren Serviceangebot nun auch die Kunden in Nordamerika erreichen wird. Nähere Informationen über Raflatac, das Verkaufspersonal



Fortsetzung auf Seite 39



DER AUFSTIEG ZUM WELTWEITEN ERFOLG

■ Raflatac zählt zu den größten Haftmaterialherstellern der Welt und ist Marktführer in Europa.

Als Teil der UPM-Kymmene Group begann Raflatac Anfang der 1970er Jahre mit der Produktentwicklung und Fertigung von Haftverbunden in Finnland und hat seitdem ein weltweites Netz von Fabriken, Terminals und Verkaufsbüros aufgebaut, das sämtliche Märkte beliefert. Heute beschäftigt das Unternehmen etwa 1.500 Mitarbeiter und hat einen Umsatz von \$ 540 Mio.

Raflatac investiert stark in allen wichtigen Marktgebieten und legt Wert auf eine starke Präsenz vor Ort. Persönlicher Service und enge, langfristige Zusammenarbeit mit dem Kunden bilden die Grundpfeiler der Unternehmenstätigkeit. Dank seiner leistungsstarken, ständig weiter ausgebauten Organisation ist Raflatac in der Lage, weltweit operierenden Herstellern standardisierte Haftverbunde anzubieten, die überall in der Welt die gleichen Qualitätsanforderungen erfüllen.

Weltweite Präsenz

Mit der ersten Fabrik im finnischen Tampere 1975 ging Raflatac Mitte der 1980er Jahre rasch auf einen weltweiten Expansionskurs, zunächst durch den Erwerb der Kymtac Oy in Jyväskylä, Finnland. Noch im gleichen Jahr folgte die Übernahme des heute als Raflatac Ltd. UK bekannten Unternehmens. Fünf Jahre später errichtete Raflatac eine Fabrik in Nancy, Frankreich (Raflatac S.A.) und begann mit dem energischen Ausbau seines Service- und Vertriebsnetzes.

Im Jahre 1996 nahm Raflatac die

Joint-venture-Produktion in Malaysia auf und erwarb schon zwei Jahre später das volle Eigentum an der Fabrik. In diesem Zeitraum wurde auch der Raflatac-Terminal in Singapur fertiggestellt und die Produktion in einem Joint-venture-Werk in Australien aufgenommen. Im vorigen Jahr, 1999, übernahm Raflatac die Fabriken in Spanien, Deutschland und China und in diesem Jahr das volle Eigentum an der Joint-Venture-Fabrik in Australien. Noch in diesem Jahr folgt auch Südafrika.

Ein weltweites Netz von Verkaufsbüros und Terminals verstärkt die globale Abdeckung des Marktes durch das Unternehmen. Zwei Standorte sind in den USA: die Terminals in Loveland, OH, und in Fletcher, NC, wo zur Zeit Raflatac's elfte Fabrik im Bau ist.

Der Innovator

Von Anfang an waren Innovationen einer der wichtigsten Faktoren für den Erfolg von Raflatac. Die eigene Expertenorganisation des Unternehmens arbeitet bei der Entwicklung neuer Produkte und beim Einsatz verschiedener Endanwendungen eng mit den Kunden zusammen. Raflatac's lange Tradition hinsichtlich eigener High-tech-Verfahren in der Produktion und seine hohen Investitionen in F&E haben Qualitätsprodukte hervorgebracht, die jederzeit dem aktuellen Bedarf entsprechen.

Raflatac ist der größte europäische Hersteller papierbasierter Haftmaterialien, und auch in synthetische Produkte wurden große Investitionen getätigt. Eine ausgezeichnete Stütze für die Produktentwick-

lung ist das Fachwissen zur Papierherstellung und -verarbeitung von UPM-Kymmene.

Eine der jüngsten Innovationen bei Raflatac ist das neue »Smart Label«. Es nutzt die Technologie der Radio-Frequenz-Identifikation (RFID) für hochaktuelle Anwendungen von Haftverbunden. Smart-Labels werden immer häufiger in der Logistikkette eingesetzt. Sie eignen sich u.a. für Sicherheitsetiketten und für den zuverlässigen Ursprungsnachweis einzelner Produkte.

Der Umweltexperte

Das Umweltdenken hat bei Raflatac in der Entwicklung und Herstellung der Produkte von Anfang an eine Rolle gespielt. Als Raflatac damals in den 1970er Jahren den Betrieb aufnahm, wurden die alten Produktionsverfahren verworfen, um der Entwicklung neuer Lösungen, die für die Umwelt und für die Menschen sicher sind, Raum zu geben. Die notwendige Infrastruktur, Produktionstechnologie, Haftkleber und Silikone, wurden mit den neuesten technischen Möglichkeiten entwickelt. Diese Wende markiert den Ursprung eines wichtigen Wettbewerbsfaktors mit weitreichenden Folgen: Raflatac's eigene Produktionstechnologie.

Ein gutes Beispiel für die von Raflatac entwickelten umweltfreundlichen Produkte sind recycelbare Haftklebstoffe, die es gestatten, Etikettenpapiere wiederzuverwerten. Und in seinen synthetischen Produkten, den Haftfolien, verwendet Raflatac PE und PP, die sich zusammen mit den Verpackungen sicher recyceln lassen.

Für den Kunden arbeiten

Kundenorientierung, Aufgeschlossenheit und Veränderungsbereitschaft sind die Grundwerte bei Raflatac. Die ständige Entwicklung der Tätigkeiten trägt viel zur Sicherung ihrer Effizienz bei.

Raflatac's offene Organisation fördert Innovationen. Die Mitarbeiter der verschiedenen Abteilungen stehen mit einander in engem Kontakt. Produktentwicklung, Fertigung, Marketing und Vertrieb arbeiten ständig zusammen, und es ist von höchster Wichtigkeit, dass jeder hört, was der Kunde zu sagen hat. ■



Raflatac im Überblick

- Umsatz 1999: \$ 540 Mio.
- 1.500 Beschäftigte

Raflatac liefert Haftmaterial in Rollen und in Bogen. Endanwendungsbereiche sind u. a. Haftverbunde für

- Lebensmittel und Getränke
- Einzelhandelsinformationen
- Industrieinformationen
- Transport und Versand
- Büroinformationen
- Kosmetik
- Pharmaka
- Chemotechnik

DER AUFSTIEG
ZUM WELTWEITEN
ERFOLG





Hightech im tiefen Wald

Mit seinem fundierten Fachwissen in der Forst- und Holzwirtschaft hat Finnland in der Forstindustrie weltweit eine Spitzenstellung.

»Finnland ist unter anderem der größte Hersteller von Papiermaschinen, ein wichtiger Entwickler von Produktionstechnologien und ein Produkt-Innovator« sagt **John Lassenius**, Vice President, SBU Labelstock Overseas bei Raflatac Group.

Die Wälder haben bei der Entwicklung des hohen Lebensstandards in Finnland und beim Aufstieg dieses nordischen Landes zu einer starken europäischen Industrienation eine wichtige Rolle gespielt. Tiefe dunkelgrüne Wälder und schimmernde blaue Seen prägen immer noch die finnische Landschaft.

»Gemessen an seiner geographischen Fläche hat Finnland im Vergleich zu anderen Industrieländern die meisten Wälder, und man kümmert sich sorgfältig um ihre Erhaltung«, sagt Lassenius.

»Finnlands hoher Bildungsstandard ebnete den Weg für seine schnelle technische Entwicklung. Ein Ergebnis ist das – von Nokia angeführte – Wachstum der elektronischen Industrie zum größten Industriezweig in den 1990er Jahren. Heutzutage geht die Hälfte aller Schulabgänger zur Weiterbildung an die Hochschulen und Universitäten und sichert so das finnische Ingenieurwissen für die Zukunft.«

»Die Papierindustrie in Finnland genießt traditionell hohes Ansehen, was den Bereich der Produktentwicklung für Spitzenkräfte attraktiv macht«, betont Lassenius.

Hightech-Produkte für die Papierverarbeitung

In Finnland wird die Entwicklung der Waldnutzung und Holzverarbeitung auf breiter Front vorangetrieben, und zwar im Rahmen eines sogenannten Holz- oder Forst-Clusters (www.forestcluster.com). Ende der 1990er Jahre gegründet ist das Cluster inzwischen über ganz Europa verbreitet und hat die Urproduktion und die Industrie- und Forschungsinstitute



Foto: Marri Sulanto

DER AUFSTIEG ZUM WELTWEITEN ERFOLG



zusammengeführt, die direkt oder indirekt mit der Forst- und Holzwirtschaft zu tun haben, bis hin zum Endverbraucher. Ziel ist die Sicherung der Entwicklungs- und Wettbewerbsfähigkeit für die gesamte Holzverarbeitungskette. Man bedenke, dass die mit dem Cluster vernetzten Branchen den größten Industriezweig in der EU bilden.

Lassenius betont, dass auch Unternehmen der Informations- und Produktionstechnik zum Cluster gehören. Die Kontakte zwischen der traditionellen Forstindustrie und den neuen Branchen funktionieren gut, und beide spielen eine wichtige Rolle in der Entwicklung der Informationsgesellschaft.

Nach Lassenius ist das hochwertige Haftmaterial von Raflatac ein gutes Beispiel für ein Spitzenprodukt der Papierverarbeitungskette: seine Fertigung erfordert profundes Fachwissen und eine hochentwickelte Produktionstechnologie.

John Lassenius ist der Ansicht, dass der Erfolg Raflatac's in Amerika auf den Raflatac-Mitarbeitern beruht, die weltweit durch die gleiche enthusiastische Einstellung zur Arbeit verbunden sind.

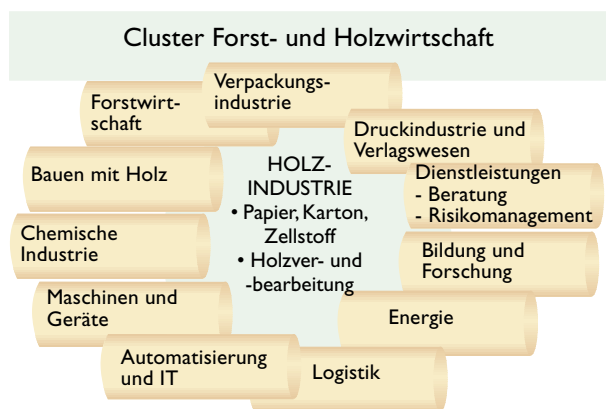
Raflatac beteiligt sich intensiv an der Entwicklung von Problemlösungen für die Verpackungsindustrie und den Informationsfluss. Die jüngsten Smart-Labels sind Hightech-Produkte, deren Bedarf die heutige Informationsgesellschaft ausgelöst hat.

Service- und Vertriebsnetz für Nordamerika

»Der derzeitige Bau der ersten Raflatac-Fabrik in den USA ist ein wichtiger Schritt. Wir beabsichtigen das Netz der Terminals und Schneideanlagen so auszubauen, dass wir in ganz Nordamerika das gleiche Serviceniveau anbieten können. Die bestehenden Serviceniederlassungen bilden eine gute Basis für dieses Wachstum. Außerdem werden wir in der Lage sein, unseren Kunden durch die Verbindung von Spitzentechnologie und Service den größtmöglichen Vorteil zu bieten«, erläutert Lassenius.

Raflatac zielt darauf ab, seinen Marktanteil in Nordamerika zu steigern, um auch auf dem größten Markt der Welt einer der größeren Mitspieler zu werden.

»Raflatac hat seit Mitte der 1980er Jahre in den USA und in den Gebieten von Quebec und Toronto in Kanada



Produktionswert der mit Forst- und Holzwirtschaft vernetzten Branchen – EU-Länder 1998

	EUR Mio.
Holzbearbeitung und Holzbau	60
Zellstoff- und Papierindustrie	55
Weiterverarbeitung von Papier und Karton	56
Druckindustrie	61
Verlagswesen	86
Insgesamt	318
Möbelindustrie	69
Sonstige Partner (Maschinen und Anlagen, Chemikalien)	65
	452

Quelle: Verband der Finnischen Forstindustrie (nach Eurostat)

Haftmaterial geliefert. Unser wichtigster Wettbewerbsvorteil war dabei die hohe Qualität unserer Produkte. Nun haben wir noch etwas mehr zu bieten«, sagt Lassenius.

Lassenius findet den Standort der Fabrik in North-Carolina ausgezeichnet, sowohl was die Transportwege betrifft als auch im Hinblick auf die weiteren Entwicklungsmöglichkeiten. Die Umgebung ist sehr schön zum Wohnen: ein deutlicher Vorteil bei der Einstellung neuer Mitarbeiter.

Die Stärke der Raflatac-Unternehmenskultur

Für John Lassenius ist die Ankunft Raflatac's als 'lokaler Mitspieler' in Nordamerika eine persönliche Freude, weil er die Entwicklung der Unternehmertätigkeit Raflatac's in den USA und Canada von Anfang an begleitet hat. Zur Zeit ist Lassenius geschäftsführender Direktor der Raflatac-Fabrik in Frankreich und zugleich Aufsichtsratsvorsitzender der UPM-Raflatac, Inc.

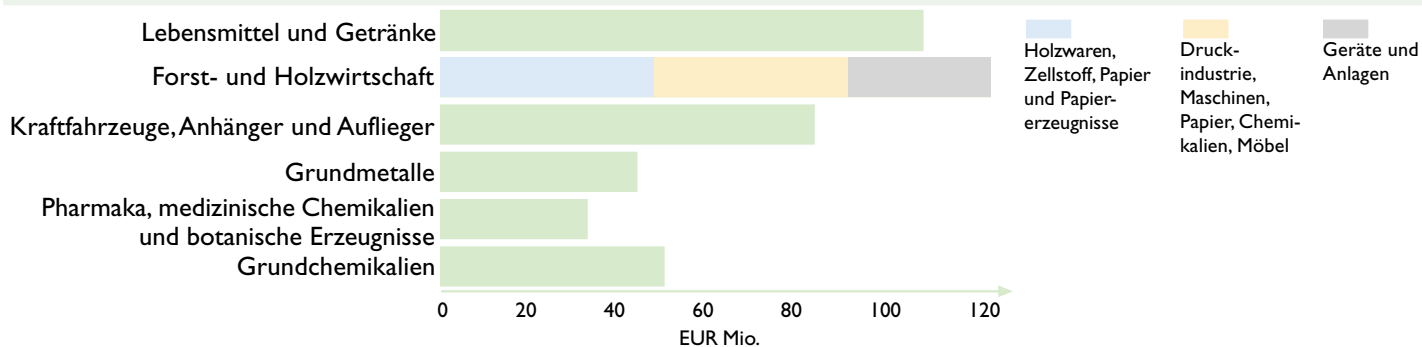
»Alle Raflatac-Mitarbeiter sind weltweit durch die gleiche enthusiastische Einstellung zur Arbeit verbunden«, sagt Lassenius.

»Aufgeschlossenheit ist ein Kernelement der Unternehmenskultur von Raflatac – sie ist eine Kraft, die unübertroffene Serviceleistungen hervorbringt. In Verbindung mit der amerikanischen Service-Kultur ist dies ein noch wertvolleres Moment.«

»Weil unsere Technologie, unsere Produkte, unsere finanziellen und menschlichen Beziehungen nahtlos zusammenwirken, macht uns die Kooperation im Hause und mit den Kunden Freude. Wir arbeiten hart, aber wir verstehen auch uns zu entspannen und gemeinsame Dinge zu genießen, wie etwa Golf oder Skilaufen. Raflatac's Mitarbeiter schätzen dieses Unternehmen, – vielleicht deshalb, weil wir so erfolgreich gewesen sind. Wir wollen unseren Kunden einen Service bieten, der ihnen dabei hilft, ihre eigene Tätigkeit zu entwickeln und ebenfalls zum Erfolg zu führen«, sagt Lassenius. ■

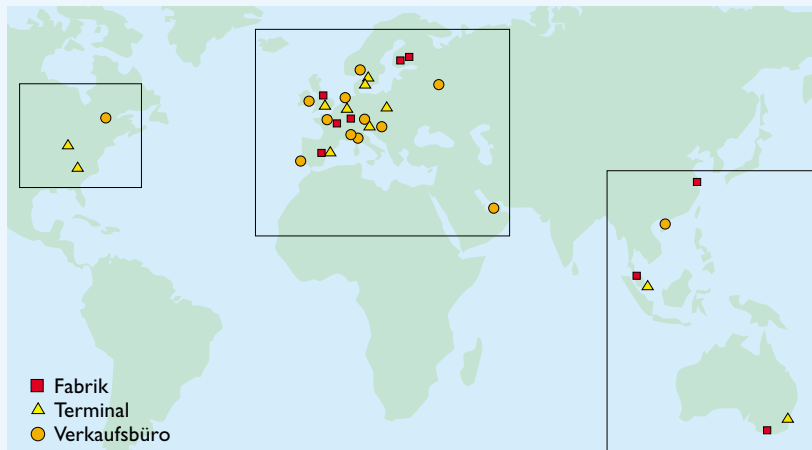


Das Cluster Forst- und Holzwirtschaft gehört zu den größten Industriesektoren in der EU.



DER AUFSTIEG ZUM WELTWEITEN ERFOLG

Raflatac-Fabriken, Terminals und Verkaufsbüros



USA und Kanada

- Raflatac Canada, Toronto, Kanada
- ▲ UPM-Raflatac, Inc., Loveland, Ohio, USA
- ▲ UPM-Raflatac, Inc., Fletcher, North Carolina, USA

Europa und Nahost

- Raflatac Oy, Tampere, Finnland
- Raflatac Oy, Jyväskylä, Finnland
- Raflatac Ltd., Scarborough, Großbritannien
- Raflatac S.A., Nancy, Frankreich
- Raflatac Produktions GmbH, Hirschhorn, Deutschland
- Raflatac Iberica S.A., Barcelona, Spanien
- ▲ Raflatac Ab, Helsingborg, Schweden
- ▲ Raflatac A/S, Ishøj, Dänemark
- ▲ Raflatac Ltd., Stevenage, Großbritannien
- ▲ Raflatac Polska Sp. Z o.o., Warszawa, Polen
- ▲ Raflatac GmbH, Düsseldorf, Deutschland
- ▲ Raflatac Handels GmbH, Schwechat, Österreich
- ▲ Raflatac Iberica S.A., Barcelona, Spanien
- UPM Pack A/S, Tranby, Norwegen
- Raflatac Ltd., Dublin, Irland
- Raflatac Benelux B.V., De Meern, Niederlande
- Raflatac S.A., Paris, Frankreich
- Raflatac CZ s.r.o., Praha, Tschechische Republik
- UPM Pack Kft., Budapest, Ungarn
- UPM Pack AG Raflatac, Zürich, Schweiz
- Raflatac Italia S.R.L., Milano, Italien
- Unipapel Lda., Lisboa, Portugal
- Raflatac (Middle East), Dubai, Vereinigte Arabische Emirate
- UPM-Kymmene Raflatac, Moskau, Russland

Asien und Ozeanien

- Raflatac (Shanghai) Co. Ltd., Shanghai, VR China
- Raflatac Oceania Pty. Ltd., Melbourne, Australien
- Raflatac (M) SDN. BHD., Johor, West-Malaysia
- ▲ Raflatac (S) Pte Ltd., Singapur, Singapur
- ▲ Raflatac Oceania Pty. Ltd., Sydney, Australien
- Raflatac (Hong Kong), Hong Kong, VR China

»Raflatac's sieht seine Aufgabe darin, universelle Produkte zu entwickeln, die möglichst viele Endanwendungsbereiche erfassen. Unser Engagement für die Kunden ist unübertroffen; regelmäßige, pünktliche Lieferung von Haftmaterialien, um es unseren Etiketten herstellenden Kunden zu ermöglichen, die Just-in-time-Forderungen ihrer eigenen Kunden zu erfüllen.«

Dank Raflatac's Echtzeit-Angebot, das die Anforderungen an die Materiallieferungen aller Etikettendrucker erfüllt, brauchen sie die Kosten für die Lagerung von Materialrollen nicht einzukalkulieren. Das setzt den Etikettendrucker und -verarbeiter in den Stand, die Produktion zu optimieren und die Kosten für Logistik und Lagerhaltung einzusparen«, bemerkt **Marcus Vaenerberg**, Vice President, Marketing bei Raflatac Group.

Im letzten Herbst hat Raflatac in Europa seinen Standard-Service eingeführt. Da die Standard-Service-Produkte bis zu 90 % aller Endanwendungen abdecken, wurde so die pünktliche Lieferung in ganz Europa garantiert. Neben den Standardprodukten, die in individuellen Rollenlängen an die Kunden ausgeliefert werden, umfasst der Service auch eine Reihe von Mega-Produkten in Nettobreite. Zu den jüngsten Ergänzungen in Raflatac's Standard-Service gehören die klebstellenfreien Mega-Produkte.

Erfahrung in Europa: Standard-Service bringt Rationalisierung ROHMATERIALFLUSS UND LOGISTIK

»Der Einsatz unserer klebestellenfreien MegaPro-Produkte ermöglicht der Etikettendruckerei eine wesentliche Steigerung der Produktivität und zugleich eine Reduzierung des Abfalls. In weniger Zeit werden mehr Etiketten gedruckt. Je nach Maschinentyp und Fertigungsverfahren kann die Produktivitätssteigerung mit MegaPro zwischen 3 und 10 % liegen«, sagt Vaenerberg.

Er fügt hinzu: »Vom Standpunkt der Kunden aus ist es wichtig, dass sie sich auf die Qualität unserer Produkte verlassen können. Ein hochwertiges Haftmaterial reduziert mögliche Bahnrisse und trägt so zu einer verbesserten Produktivität bei. Unsere Erfahrungen im Verlauf des ersten Jahres zeigen, dass die Kunden den Standard-Service sehr positiv aufgenommen haben. Die Rentabilitätssteigerung verbessert die Wettbewerbsfähigkeit in der gesamten Haftetiketten-Fertigungskette.«

Leistungsstarke Logistik

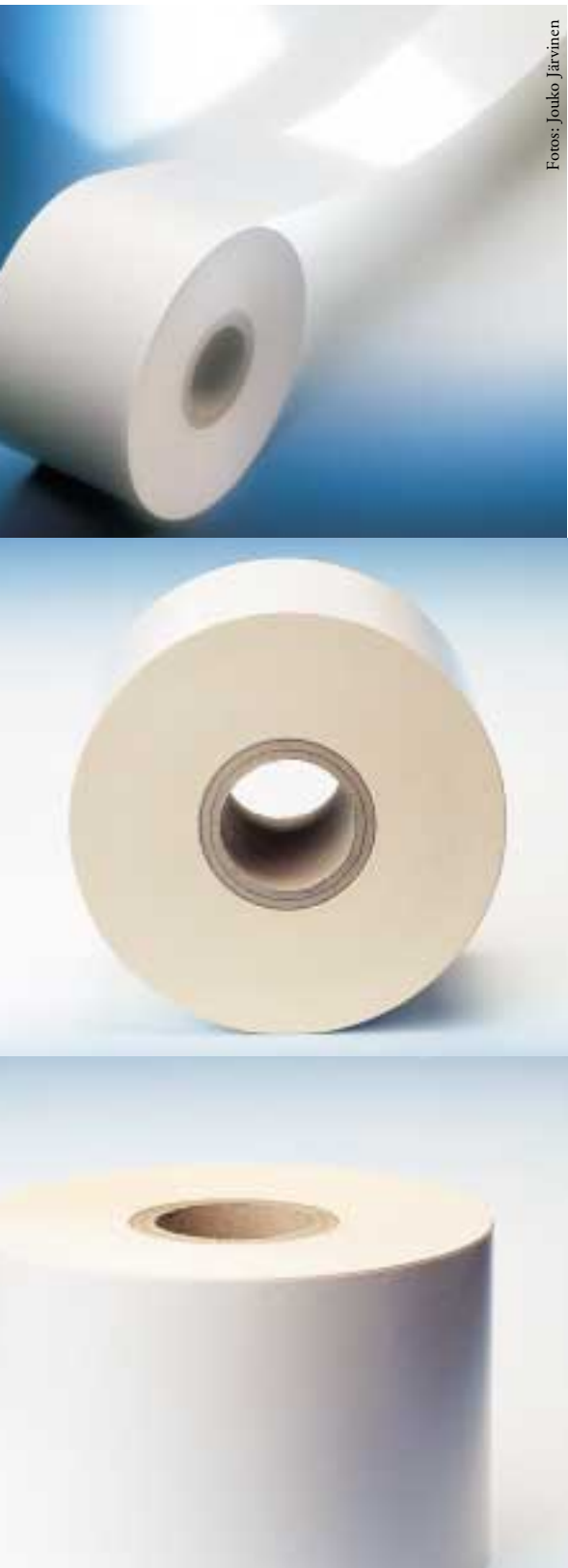
Die Einführung des Standardservice wurde zum einen durch die hochwertigen Produkte und zum andern durch Raflatac's beträchtliche Investitionen in die Entwicklung der Logistik ermöglicht. Das Netz der Fabriken und Terminals gestattet schnelle und zuverlässige Lieferungen von Produkten in Nettobreite innerhalb eines weiten Marktgebietes. Nach Vaenerberg werden die im Standard-Service gesammelten Erfahrungen künftig auch in den USA von Nutzen sein.

Marcus Vaenerberg ist davon überzeugt, dass die im Standard-Service gesammelten Erfahrungen künftig auch in den USA von Nutzen sein werden.



Foto: Veli-Matti Parkkinen

Erfahrung in Europa: Standard-Service bringt Rationalisierung ROHMATERIALFLUSS UND LOGISTIK



Fotos: Jouko Järvinen

Eigene Technologie steigert die Leistung

Raflatac ist Marktführer in Europa, und die enge Zusammenarbeit mit den Kunden bildet einen Eckpfeiler für den Erfolg des Unternehmens.

»Wir haben eine fein abgestimmte Organisation, die sowohl mit unseren Kunden als auch mit der Verpackungsindustrie eng zusammenarbeitet, um neue Produkte und Lösungen für verschiedene Endanwendungen zu entwickeln«, sagt Vaenerberg.

»Wir haben von Anfang an unsere eigene Produktionstechnologie entwickelt und haben dadurch besonderes Spezialwissen in der Haftmaterialfertigung. Das Fachwissen zur Papierproduktion des Konzerns UPM-Kymmene – in den Raflatac integriert ist – gibt uns zusätzliche Stärke, und die Vorteile dieser Integration kommen direkt unseren Kunden zugute.«

Pionier im Web

Nach Vaenerberg haben bedeutende Investitionen in den Einsatz von Hochtechnologie Raflatac's Entwicklung sehr stark beschleunigt. IT-Lösungen haben intern zu höherer Effizienz geführt und die Grundlage für kundenorientierte Web-Dienste geschaffen, für die Raflatac in Europa ein Wegbereiter ist. Die 1997 eingerichtete »Business Line« gibt den Kunden Zugriff auf technische Informationen, ihre eigenen Preislisten und die Statistik ihrer Bestellungen. Noch wichtiger ist, dass die Produkte direkt online bestellt werden können.

Vaenerberg bestätigt, dass die Serviceformen der Business-Line in nicht allzu ferner Zukunft in den USA verfügbar sein werden.

Der Raflatouch – der Wunsch zu helfen

»Neue elektronische Informationssysteme unterstützen die zwischenmenschlichen Interaktionen durch Erleichterung der Routinen. Man gewinnt mehr Zeit für die Entwicklung von Geschäftsbeziehungen«, sagt Vaenerberg und beschreibt die durch

die neue Technologie eröffneten Möglichkeiten.

»Die Organisation arbeitet offen und flexibel. Wir legen Wert auf den persönlichen Einsatz und betonen die Rolle der Experten als Gestalter des Service.«

Bei Raflatac werden Dienstbereitschaft, Offenheit und Zuverlässigkeit mit einem einzigen Terminus beschrieben – »Raflatouch«.

Nach Vaenerberg ist der Raflatouch aus dem Fachwissen und dem Enthusiasmus der Mitarbeiter entstanden, um den Kunden dabei zu helfen, die beste Lösung für ihren Verarbeitungsbedarf zu finden. Der Raflatouch ist etwas, was bei Raflatac alle verbindet, ganz unabhängig von Ländern oder Kontinenten. Doch die lokalen Stärken sind sehr wichtig, und Raflatac arbeitet an der Entwicklung der Servicestrategien, die sich in den spezifischen Regionen anwenden lassen.

»Die Europäer können von der amerikanischen Service-Kultur eine Menge lernen. Es besteht kein Zweifel daran, dass auch der Raflatouch viele neue Elemente dazugewinnen wird«, sagt Vaenerberg. ■

DIE RAFLATIMES



Raflatac erfolgreich in Australien

Raflatac erwirbt volles Eigentum an Joint-Venture in Australien.

Am 4. Juli 2000 unterzeichnet Raflatac eine Absichtserklärung mit dem Unternehmen Australian Consolidated Paper Industries Group (CPI) über den Erwerb des vollen Eigentums (100 %) an der Raflatac Oceania Pty. Ltd. in Australien.

Die Übernahme umfasst die Tätigkeiten einer Fabrik in Melbourne und einen Terminal mit Schneideservice in Sydney. Durch diesen Erwerb ist Raflatac in der Lage, das Australien-Geschäft in die asiatisch-pazifische Infrastruktur des Unternehmens einzugliedern.

Die ursprüngliche Joint-Venture-Vereinbarung (50:50) zwischen Raflatac und CPI war 1998 unterzeichnet worden. Raflatac Oceania Pty. Ltd. beschäftigt etwa 60 Mitarbeiter und hat zur Zeit einen Umsatz von AUD 36 Mio. ■

Vollständiges Gloss-Sortiment



Raflatac's neues Gloss-Sortiment basiert auf fünf hochwertigen Obermaterialien.

Raflatac hat ein vollständiges Gloss-Sortiment auf den Markt gebracht, das auf fünf hochwertigen, einseitig gestrichenen holzfreien Papieren aufgebaut ist. Es umfasst inline, offline und gussgestrichene Qualitäten und bietet damit den Kunden alternative Materialien verschiedener Preislage, Qualität und Leistung.

Das für viele Zwecke geeignete Raflasilk sorgt zum Beispiel für störungsfreien Einsatz bei automatischen Anwendungen und ist eine sichere Wahl für großformatige Etiketten. Raflacoat bewährt sich besonders bei Anwendungen auf unebenen Substraten, und Raflalite ist ideal für Etiketten auf kleinen Packungen oder zylindrischen Gegenständen.

Raflagloss hat phantastischen Glanz, Weißgrad und Glätte zu bieten, während Castgloss für mehrfarbige Produktetiketten höchster Qualität die optimale Wahl ist.

Verarbeitungstests haben gezeigt, dass – durch die Wahl einer für die jeweilige Anwendung optimalen Gloss-Qualität von Raflatac – sowohl in der Tonwertzunahme als auch im gesamten Druckergebnis und im Aussehen des Etiketts deutliche Verbesserungen erzielt werden können. ■



Pharma-Mix erneuert

Blickfangetiketten und genaue Informationen – von Anfang bis Ende.

Raflatac's leistungsstarkes Pharma-Sortiment wurde weiter ergänzt durch Spezialqualitäten wie das Pharmamatt Multitac

für übertragbare Mehrfachetiketten, und die hitzebeständigen Kaschierfolien PP Gloss Clear 30 und Polyester Clear 50. Für den Digitaldruck hat Raflatac nun sowohl für Xeikon- als auch für Indigo-Systeme Produkte anzubieten. Außerdem wurde die Kollektion für Datendrucketiketten (VIP) durch die schmierfesten Qualitäten Thermal Top E/HS, Thermal Top IR, Synththermal Plus und Syntransfer vervollständigt.

Doch das Pharma-Sortiment basiert weiterhin auf den altbewährten Raflatac-Produkten wie Raflacoat, Raflagloss und Castgloss für mehrfarbige Etiketten auf Verkaufspackungen (OTC) sowie Pharmagloss und Pharmamatt für Anwendungen, die eine hohe Auflösung des Druckbildes erfordern.

Transfer Matt, Transfer Premium Plus, Polyprint 100 und Polylaser Matt White 50 haben schon ihren festen Platz unter den Thermotransfer-Anwendungen erobert wie auch Thermalite Top im Thermodi-rectdruck. Die Qualitäten Jetlaser und Jetlite bilden mit ihrer hohen Helligkeit die Basis für den erfolgreichen A4-Laserdruck im Labor. ■



IT-Gesamtsystem beschleunigt Service

Raflatac führt in den USA das gleiche Informationssystem ein, das sich bereits in Europa ausgezeichnet bewährt hat.

Das System wurde auf die besonderen Anforderungen des amerikanischen Marktes abgestimmt.



Foto: Veli-Matti Parkkinen

Im Anschluss an die große Eröffnungsfeier der Raflatac-Fabrik in Fletcher, North Carolina, werden die Terminals des US-Unternehmens in das informationstechnische Gesamtsystem integriert.

Heikki Käenniemi, Logistics und Group IT Director von Raflatac, stellt fest: »Das System erfasst die gesamte Prozesskette von Produktion, Logistik und Vertrieb. Es ist ein Instrument, mit dem eine solide Grundlage für ausgezeichnete Serviceleistungen und die Entwicklung des E-Business geschaffen wird.«

»Von Anfang an war das Systemdesign auf die Steuerung der gesamten Unternehmensprozesse bei Raflatac abgestellt. Das Informationssystem

Heikki Käenniemi erklärt, dass IT, Logistik und E-Business die Instrumente für einen rentablen Service sind.

einer Fabrik arbeitet nahtlos mit dem Vertriebssystem zusammen. Ein leistungsfähiges Informationssystem sorgt dafür, dass eingehende Bestellungen unverzüglich an die Produktion weitergeleitet werden, damit der Fertigungsprozess beginnen kann«, erläutert Käenniemi.

Wenn die neue US-Fabrik in Betrieb genommen ist, werden die Bestellungen per Fax oder Telefon angenommen. Später wird den Kunden auch die Möglichkeit geboten, online zu bestellen. Nach Käenniemi wird das IT-System den Kunden, die ihr Material über das Internet einkaufen, ermöglichen, über die von ihnen erteilten Aufträge schnell genaue Informationen einzuholen.

»Mit einem leistungsfähigen IT-System wird das E-Business eine Realität«, sagt Käenniemi.

Raflatac verwendet das Wort 'e-fulfillment' (E-Erfüllungsstand) zur Bezeichnung der Art und Weise, wie der Kunde alle verfügbaren Informationen über die Auftragsabwicklung erhält. Die Informa-

tionen werden in Echtzeit aktualisiert, wodurch der Prozess für den Kunden sehr effektiv ist.

Lieferung sofort unterwegs

Raflatac's schnelle Antwort wird von der Fertigung bis hin zur Lieferung erfolgen. Der Transport von Fertigprodukten wird sofort erledigt. »Lieferung am nächsten Tag wird ein Grundpfeiler für den Raflatac-Service sein«, verspricht Heikki Käenniemi. »Weil die Fabrik hoch automatisiert ist und die Standard-Produkte direkt ab Lager verkauft werden, können wir nun den schnellstmöglichen Service bieten.«

»Das logistische System ist so gebaut, dass der Kunde immer das bekommt, was er bestellt hat. Zuverlässigkeit ist ein Hauptfaktor. IT, Logistik und E-Business sind Instrumente für einen rentablen Service.« ■

Ein sicheres und zuverlässiges System

Philippe Brikke, Global IT Infrastructure Manager, hat einen guten alten praktischen Rat für die Verwirklichung eines IT-Systems: Einfachheit, 'keep things simple'. Zu komplizierte Technik schafft mehr Probleme, als sie löst.

»Die Kunden können sich darauf verlassen, dass Raflatac's Systeme reibungslos im Hintergrund funktionieren.« Wir arbeiten nur mit den angesehensten und zuverlässigsten Gerätefirmen zusammen – und die sorgen für Instandhaltung und Wartung unserer strategischen Geräte rund um die Uhr, jeden Tag im Jahr.«

Obgleich die Qualität der Datenübertragungsleitungen dramatische Verbesserungen erlebt hat, verwendet Raflatac auf den wichtigsten Leitungen automatisierte ISDN Unterstützung. Fachleute stehen bereit, um – ganz gleich, was kommt – sicherzustellen, dass der Empfang bei Raflatac laut und deutlich ist. Und deshalb können sich die Kunden immer auf die rasche Antwort von Raflatac verlassen.

Der wichtigste Sicherheitsfaktor ist der Mensch

Im E-Business mit Raflatac beginnt die mehrfache Datensicherheit mit der Verwendung von Passwörtern, und das bestmögliche Antivirus-Programm stoppt die Viren auf der Stelle. Verschiedenen



Foto: Michel Lederer

Systeme machen Sicherungskopien von den Raflatac-Servern und allen Dateien der Anwender. Der wichtigste Sicherheitsfaktor aber ist der Mensch.

»Der Aufbau einer Vertrauensbasis in IT-Kreisen und mit allen Anwendern ist der produktivste Weg, um Sicherheit auf lange Sicht zu garantieren«, sagt Brikke.

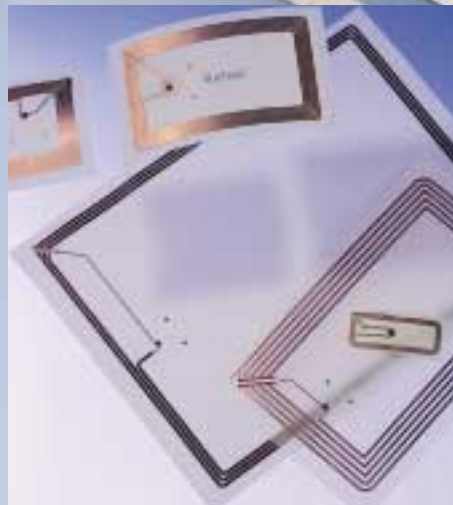
»Wir arbeiten ständig an neuen Lösungen, die unseren Anwendern erlauben, aus Raflatac's Internet Service maximalen Nutzen zu ziehen, konstruktiv und sicher.« ■

»Die RFID-Technologie macht es möglich, Informationen über ein Produkt drahtlos an den Datenstrom zu übertragen, und Haftetiketten sind das natürlichste Mittel, RF-Transponder an einem Produkt oder einer Verpackung anzubringen«, erläutert Timo Lindström, Department Manager von Rafsec Oy, die Rolle des Smart-Labels.

Nach Lindström werden die Informationssysteme der Unternehmen durch die explosionsartige Zunahme der drahtlosen Kommunikation und durch den steigenden Rationalisierungsdruck im Güterverkehr schnell verändert. Auch das Kaufverhalten der Verbraucher wird andere Wege einschlagen, die Internetkäufe sind nur ein Beispiel dafür. Werden drahtlose Lösungen für die Überwachung der Warenströme eingesetzt, dann werden die logistischen Systeme hoch automatisiert, und für den



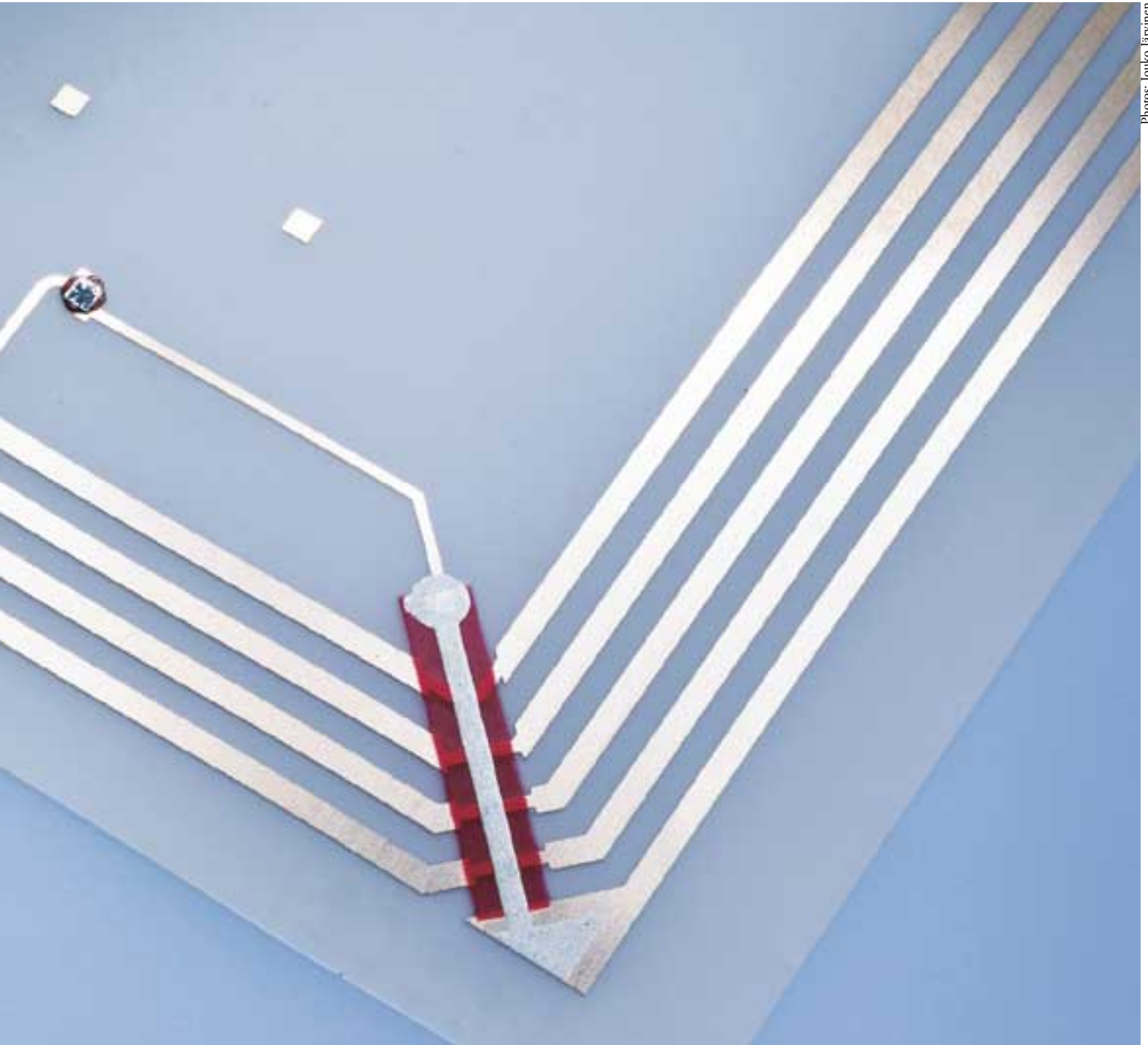
Foto: Marika Rosengård



Ursprungsnachweis und die Sicherheit der Produkte werden effizientere Lösungen eingesetzt.

Die von Rafsec entwickelte Smart-Label-Einlage basiert auf der Radiofrequenz-Identifikation (RFID). Diese Technologie macht es möglich, alle für die Identifikation und Überwachung der Produkte notwendigen Daten zentral zu erfassen. Smart-Labels übernehmen viele Aufgaben in der Fertigungskette und in logistischen Systemen, in Industrie, Einzelhandel und Spedition. Die Einsatzbereiche umfassen Post- und Kurierdienste, Produktsicherheit, Verleih-Service, Logistik in Industrie und Einzelhandel und Nachweis Authentizität von Waren.

Fortsetzung auf Seite 32



Das Smart-Label

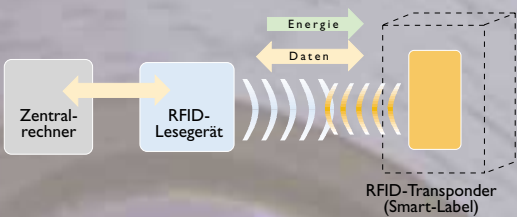
Datenfunk für die Informationsgesellschaft

RFID – Vorteile einer Technik

Das Radio-Frequenz-Identifikationssystem besteht aus einem RF Transponder, der wie ein Etikett aussieht (z. B. Rafsec's Smart-Label-Einlage), und einem Lesegerät.

Das Lesegerät sendet ein elektromagnetisches Feld, von dem das Transponder-Etikett aktiviert wird, sobald es in Reichweite kommt. Das Etikett reagiert, indem es die in seinen Mikrochip eingespeicherten Daten sendet, die dann vom Lesegerät dekodiert und zur Verarbeitung an einen Rechner weitergesendet werden. Während dieser Prozedur können die im Etikett gespeicherten Daten nach Bedarf verändert oder neu geschrieben werden.

RFID hat gegenüber Barcode-Systemen den Vorteil, das es keinen direkten Sichtkontakt benötigt und in jeder Lage funktioniert. Deshalb spielt es keine Rolle, ob das Etikett von Öl oder Schnee bedeckt ist oder ob nur ein Packstück von vielen auf einer Transportpalette damit ausgezeichnet ist – zumal wenn, besonders im Fall des Smart-Labels von Rafsec, auch sogar an die 50 Etiketten

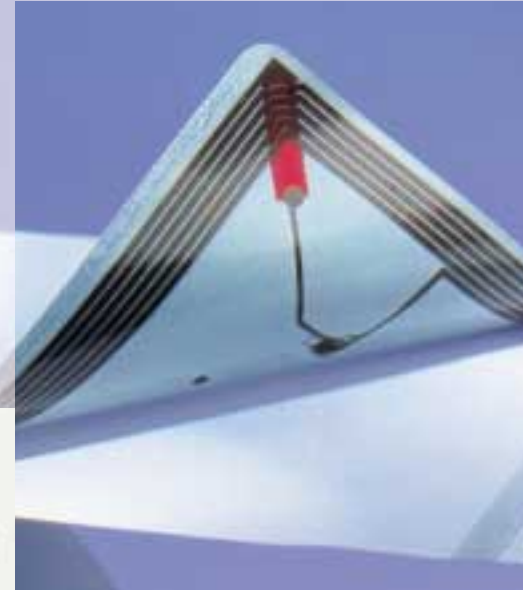


gleichzeitig identifiziert werden können.

Die Schreib-/Lese-Fähigkeit der Datenfunketiketten bedeutet, dass ein Produkt interaktiv kommunizieren kann, wenn es an einem Lesegerät vorbeikommt. Es erzählt seine Vorgeschichte bis heute und empfängt neue Informationen für später. Damit bietet RFID ein zuverlässiges Verfahren für die Ortung (Tracking) und Verfolgung (Tracing) von Produkten und auch eine Hilfe zur Verhinderung von Diebstahl, Betrug oder Warenfälschung. Die gesamte Lieferkette profitiert von einer rationalisierten Logistik, die den Wettbewerbsvorteil der beteiligten Hersteller und Händler steigert und die Kooperation zwischen ihnen verbessert.

Noch unmittelbarer wirken sich neue gemeinsame Standards aus – wie z. B. die Norm ISO 15693-2 – die zur Kompatibilität der RFID-Systeme beitragen sollen und dadurch dem Datenfunk grenzenlose Chancen eröffnen. Rafsec's Smart-Label ist schon mit dabei und zum Höhenflug bereit.

Foto: Märrika Rosengård



Nach Timo Lindström hat Rafsec das Fachwissen in der Funktechnologie mit Raflatac's Fachkönnen im Haftmaterialbereich zusammengeführt. Das Ergebnis ist ein Produkt mit einzigartigen Eigenschaften.

RFID-Frequenzen

13.56 MHz sichert weltweite Funktionalität

Die vier zur Zeit üblichen Hauptfrequenzen für RFID sind Niederfrequenzen in den Bereichen 125–134 kHz und 13.56 MHz, die UHF-Bereiche 869–928 MHz und die Mikrowellenbereiche bei etwa 2.45 GHz. Diese Frequenzen unterscheiden sich in vieler Hinsicht, nicht nur in ihren physikalischen Merkmalen, sondern auch in den Gesetzen und Vorschriften, die ihren Einsatz regeln.

13.56 MHz ist ein ISM-Frequenzbereich, der überall in der Welt frei verfügbar ist. Er hat sich in einem weiten Spektrum von Anwendungen im Item-Management bewährt. Die meisten Fortschritte in der Standardisierung wurden gerade mit dieser Frequenz erzielt. Niedrigere Frequenzen kommen wegen ihrer geringen Übertragungsraten nur begrenzt in Frage, während höhere Frequenzen für Störungen durch Interferenzen von anderen Datenfunkgeräten anfällig sind, durch Wasser absorbiert werden und nicht-koordinierten Frequenzvorschriften unterliegen.

Nach Tuomo Wall, Product Manager, hat Rafsec sich für 13.56 MHz entschieden, weil diese Frequenz weltweit zur Verfügung steht. Sie eignet sich für viele Anwendungszwecke und hat gewisse technische Vorzüge im Hinblick auf die Fertigung von Smart-Labels.

Wall betont, dass man sich wie auf einem Minenfeld bewegt, wenn man beim Vergleich der Frequenzen in Bezug auf ihre vielen Anwendungsmöglichkeiten alle Faktoren zu berücksichtigen versucht. So viele Punkte sind zu beachten.

13.56 MHz – DAS FÜR UND WIDER

Technische Vorteile

- Einfache Aktivierung eines (passiven) Etikettenchips mit der Energie eines magnetischen Feldes
- Relativ geringer Preis der verwendeten Mikrochips
- Keine Beeinträchtigung durch Wasser
- Genügende Reichweite für die meisten Anwendungen
- Einfach herzustellende Spulenantenne
- Relativ gute Datentransferrate
- Möglichkeit, dünne und flexible, kostengünstige Transponder herzustellen
- Verwirklichung des einzigen heute erhältlichen, preislich vernünftigen recycelbaren Chip-Etiketts

Technische Nachteile

- Geringe Frequenzbandbreite
- Begrenzter Leseabstand

ISO 15693-2 Standard bereits verabschiedet

Der erste weltweite Standard für die 13.56 MHz RFID-Technologie ist beschlossen und wird nach der Veröffentlichung durch die ISO (International Standards Organization) in Gebrauch genommen.

Der Standard wurde inzwischen von allen Organisationen der ISO angenommen. Zu den Organisationen, die auf internationaler Ebene für die Normung zuständig sind, gehören die ITU (International Telecommunications Union), die IEC (International Electrotechnical Commission) und die ISO.


Nach Tuomo Wall sorgt ein weltweiter Standard für die Kompatibilität der unterschiedlichen Systeme, was letztlich den RFID-Anwendern zugute kommt: mit ISO 15693-2 kompatible Smart-Labels können mit einem Lesegerät, das dieselbe Standardtechnologie nutzt, überall in der Welt gelesen werden. In der Praxis zeigt sich das zum Beispiel in der zunehmenden Effizienz des Transportwesens. Standardisierung führt nicht nur zu Kosteneinsparungen, sondern fördert auch die Produktentwicklung und die Einführung neuer Systeme.



Foto: Yeli-Matti Parkkinen

VORTEILE DER STANDARDISIERUNG

- Wachsendes Vertrauen der Kunden in neue Technologien
- Förderung der weltweiten Akzeptanz und Entwicklung der Technologie
- Erweiterung der Märkte für die Hersteller, Anreiz zu weltweitem Wettbewerb und Senkung der Kosten für den Endverbraucher
- Entwicklungsmöglichkeiten für neue Anwendungen durch Förderung der Interoperabilität und die Reduzierung maßgeschneiderter Lösungen
- Entwicklungsplattform für ergänzende Produkte wie Software und Hardwarezubehör



Fortsetzung von Seite 29

Geografischer Brennpunkt für Know-how

»Das Smart-Label ist für die Haftmaterialindustrie eine entscheidende Chance – es verändert völlig die Natur des Etiketts«, sagt Lindström.

»Bis vor kurzem enthielt das Etikett gedruckte, statische Informationen. Das Smart-Label hat jedoch ein 'Gedächtnis', das den gespeicherten Informationen ein dynamisches Element verleiht, Informationen, die während der ganzen Lebensdauer des smarten Labels geändert werden können«, fährt Lindström fort, und verweist darauf, dass das 'intelligente' Label mehr ist als ein Etikett: es ist die Komponente eines weit größeren Systems.

Das Smart-Label selbst ist ein dünnes, kurzlebige Etikett mit einem Mikroprozessor und einer Antenne, die zusammen einen Transponder bilden. Mit einem Lesegerät können Daten – ohne Sichtkontakt – gespeichert oder ausgelesen werden. Bei der Smart-Label-Einlage von Rafsec wird ein RFID-Transponder zwischen Lagen aus Papier oder Folien einlaminiert. Wird diese Einlage in der Weiterveredlung in ein Produktetikett eingebaut, so entsteht ein Smart-Label.

»Finnland hat den Ruf eines Labors für Funktechnologie und ist bekannt für sein Fachwissen und seine Innovationen im Einsatz neuer Technologien. Das hat eine unserer Produktentwicklung förderliche Umgebung geschaffen. Rafsec arbeitet mit anderen finnischen Unternehmen, führenden technischen Universitäten und Forschungsanstalten zusammen«, sagt Lindström.

»Wir haben unser Fachwissen in der Funktechnologie mit dem Fachkönnen Raflatac's im Haftmaterialbereich zusammengeführt. Das Ergebnis ist ein Produkt mit einzigartigen Eigenschaften. Rafsec's eigenes Fachwissen basiert auf den Investitionen in die Fertigungstechnik für die Smart-Label-Einlage.

Jede Einlage wird geprüft

Rafsec begann mit der Smart-Label-Fertigung 1999 in der Raflatac-Fabrik in Jyväskylä, Finnland. Der gesamte Produktionsprozess – die Fertigung der Einlage, das Anbringen des Mikroprozessors und das Einlaminiere – erfolgt in speziellen Reinräumen derselben Fabrik.

Timo Lindström hebt die Bedeutung der Qualitätskontrolle hervor. Jede einzelne Einlage wird geprüft, damit jedes fertige Smart-Label perfekt und sicher funktioniert.

Die Nachfrage steigt

Nach den Prognosen der Industrie wird die Nachfrage nach Smart-Labels in den kommenden Jahren exponentiell ansteigen. Ein Faktor, der das Wachstum beschleunigt, ist die Entwicklung immer leistungsfähigerer Handlungssysteme. Barcodes reichen für neue Anwendungen nicht mehr aus: mit Hilfe von Smart-Labels können große Mengen verpackter Güter schnell abgefertigt werden. Nach Lindström ist Rafsec gut ausgerüstet und hat inzwischen die Massenfertigung von Smart-Label-Einlagen aufgenommen. ■

RFID-Infrastruktur bildet eine Einheit

Der Aufbau eines RFID-Systems verlangt, dass es als eine Ganzheit verwaltet wird.

»Eine Einzelkomponente, wie das Smart-Label oder das Lesegerät, kann kein selbständiges Instrument sein – jeder Teil der Infrastruktur muss mit allen anderen Teilen zusammenarbeiten. Typischerweise erfordert die Einführung eines RFID-Systems eines hohen Maß an Kompetenz im Bereich Systemintegration und Projektmanagement«, sagt Tuomo Wall, Product Manager von Rafsec Oy.

Wall glaubt, dass die Haftetikettendruckereien großen Nutzen davon haben, wenn sie sich mit der gesamten Wertschöpfungskette vertraut machen und die Zusammenarbeit mit Lesegeräteherstellern und Systemplanern suchen. Die Konstruktion von RFID-Systemen ist sehr anspruchsvoll und gelingt am besten in der festen Kooperation mit anderen Experten.

Rafsec auf Messen in den USA und Europa

Rafsec wird seine RFID-Produkte auf drei großen Messen vorstellen.



CHICAGO

Vom 3.–5. Oktober werden auf der Frontline Solutions Expo 2000 in Chicago, IL, Technologien zur Datenerfassung, -übertragung und -verarbeitung ausgestellt. Die aus der SCANTECH USA, der weltweit größten und ältesten Messe für Datenerfassungstechnologien hervorgegangene diesjährige Frontline Solutions Expo 2000 wird – wie auch die SCANTECH selbst – eine große Zahl neuer Aussteller anziehen.

Barcode-Scanner, Printer und Etikettiergeräte sowie Radiofrequenz-Identifikation werden ebenfalls auf dieser Messe vertreten sein, die Tools für den Aufbau von Verbindungen zwischen Informationssystemen und der realen Welt zeigen wird.

GENEVE

An den gleichen Tagen, 3.-5. Oktober, wird sich die Post Expo 2000 in Genf auf den raschen Wandel im Postwesen konzentrieren. Viele führende IT-Unternehmen werden dort ihre Mailing-Technologie präsentieren. Dazu werden u. a. Lösungen für das E-Business, schnelle Postsortiersysteme und eine breite Auswahl an Logistikthemen gehören.

Zum ersten Mal wird diese Konferenz auch ein Non-Stop-Programm zum Thema Strategie und Management anbieten, neben Vorführungen von Technologien und Updates für Geräte und Systeme.

Auf dem Technologieforum wird Peter Gawley von Rafsec erläutern, wie Smart-Labels in Systemen zur Ortung und Verfolgung (Tracking und Tracing) eingesetzt werden können.

Die Post Expo 2000 ist von der UPU (Universal Postal Union) offiziell anerkannt.

FRANKFURT

Die Frontline Solutions Europe vom 14.–16. November in Frankfurt a. M. wird demonstrieren, wie Warenwirtschaftssysteme durch neueste Technologien optimiert werden können. Die früher als SCANTECH Europe bekannte Messe legt ihren Schwerpunkt auf Lagerhaltung, Produktion, Logistik und Außendienst. Unter diesen Technologien sind u. a. Lösungen für mobile Datenverarbeitung und drahtlose Netze, RFID und E-Business.



Foto: Veli-Matti Parkkinen

Eine Druckerei für alle Fälle

Hi-Tech Printing Co. ist ein Pionier in der technisch anspruchsvollen Marktnische Antwortetiketten.

Das Unternehmen verwendet Bogen-Offset, Flexo und Rollenoffset in Kombination mit variabler Bildgenerierung. Hi-Tech ist ein Unternehmen, das an seine Materiallieferanten strenge Anforderungen stellt, und Jahr für Jahr hat Raflatac die Prüfung bestanden.

Bob Dillingham kennt sich im Druckereigewerbe aus. Vor vierzehn Jahren erwarb er eine kleine Druckerei mit drei Bogenoffsetmaschinen. Schon bald erkannte er die Vorteile des Rollendrucks, und das Unternehmen schaffte die erste Rollenoffsetmaschine an. In den letzten zwei Jahren hat Hi-Tech Printing Co. mit zwei neuen 6-Farben-Druckmaschinen einen noch größeren technologischen Sprung nach vorn gemacht. Heute verfügt Hi-Tech über stolze 13 Druckmaschinen für die Verfahren Rollenoffset, Bogenoffset und Flexodruck. Das Unternehmen mit seinem hochmodernen 5.500 m² großen Betrieb ist in Fairfield, Ohio ansässig.

Vor einigen Jahren kam zu Hi-Tech ein Offset-Kunde, der einen neuen Lieferanten für Antwortetiketten suchte. Da die Rollenoffsettechnologie gewisse Beschränkun-



Bob Dillingham kennt sich im Druckereigewerbe aus. Vor vierzehn Jahren kaufte er eine kleine Druckerei, die heute in einer modernen 5.500 m² großen Produktionsstätte in Fairfield, Ohio, arbeitet.

gen hinsichtlich der Abdrucklängen hat, erwarb Hi-Tech eine Sechsfarben-Flexodruckmaschine (16 1/2 Zoll). Bob Dillingham erläutert den Übergang seines Unternehmens zum Flexodruck: »Die für Antwortetiketten erforderlichen Abdrucklängen wären auf keiner unserer Rollenoffsetmaschinen möglich gewesen. Normalerweise versuchen wir einen Job auf Druckzylindern von 22, 17 oder 14 Zoll unterzubringen, aber diese Abdrucklängen hätten in dem Fall nicht funktioniert. Unsere Flexodruckmaschine dagegen hat sich so gut bewährt, dass wir bald nach Anschaffung der ersten Maschine eine zweite kauften.«

Kurzbeschreibung des Antwortetikettenmarktes

Der Antwortetikettensektor ist eine Marktnische für Werbung und Spendensammeln, die in dieser Form nur auf dem US-Markt vorkommt und u. a. folgende Anwendungen zeigt:

- *Versandhäuser:* Die Firmen versenden zusammen mit ihren Katalogen immer häufiger personalisierte Antwortetiketten und -karten.
- *Non-Profit-Organisationen:* Organisationen wie die American Heart Association und die Association for American Veterans versenden personalisierte Antwortetiketten in Verbindung mit Spendenanweisungskarten in der Hoffnung, dass die Empfänger als Gegengabe für die Bogen mit ihren personalisierten Aufklebern Geld spenden.
- *Vereinigungen Ehemaliger:* Hochschulen und Universitäten versenden personalisierte Antwortetiketten mit dem Signet der Bildungsstätte in der Hoffnung, von ihren Absolventen Spenden zu erhalten.
- *Werbung:* Eine wachsende Zahl von Kapitalgesellschaften (Fortune 500) nutzt Antwortetiketten als Werbegag. Dazu zählen Versicherungsgesellschaften und Trägerorganisationen in der Gesundheitspflege.

Vom Standpunkt der Etikettendruckerei aus betrachtet sind die technischen Anforderungen an den Antwortetiketten-sektor nicht selten eine Zumutung. Die Auflagen sind meist klein, und die Wirtschaftlichkeit ist oft fraglich. Dillingham

führt weiter aus: »Aus unserer Sicht können solche Anwendungen extreme Herausforderungen sein. Nehmen wir zum Beispiel einen Schnittbogenauftrag. Unser Kunde möchte dem Endverbraucher vierfarbig bedruckte Etiketten im Bogenformat 8 1/2 x 11 Zoll liefern, wobei der Bogen 32 Etiketten haben soll und jeder Bogen ein verschiedenes Druckbild. Unser Kunde

kommt und berichtet, dass die Leute nur 2.500 Bogen mit dem einen und 1.000 Bogen mit dem andern Druckbild haben wollen.«

Hi-Tech hat nun einen eindrucksvollen, innovativen Arbeitsablauf entwickelt, um Akzidenzen dieser Art wirtschaftlich erledigen zu können. Zunächst wird die Trägerseite der Anwendung mit der gesamten





Heute stehen in Hi-Tech's Produktionsbetrieb 13 Druckmaschinen.

Werbeinformation bedruckt, z. B. im Vierfarbendruck. Dann wird die Bahn umgewendet, gestanzt, abgegittert, perforiert und auf Bogen geschnitten. Die gestanzten und perforierten Bogen laufen anschließend durch eine Bogenoffsetmaschine, und dabei wird das vierfarbige Druckbild auf die Obermaterialseite gedruckt.

Wichtige Partnerschaft mit dem Materialhersteller

Angesichts der Anforderungen des Antwortetikettensektors ist für Dillingham die Geschäftsbeziehung zum Materialhersteller entscheidend. Er stellt fest: »Von allen Zulieferern hat Raflatac die am besten flachliegenden Bogen, und so ist das schon seit damals, als wir, vor vielen Jahren, unsere Geschäftsbeziehung aufgenommen haben. Raflatac versteht den Markt wirklich. Dort weiß man genau, welcher Materialtyp für eine bestimmte Anwendung je

nach Druckverfahren zu empfehlen ist. Sie sind Experten, wenn es darum geht, die Anforderungen an den Druck mit Tintenstrahl oder Laser abzuwägen. Sie haben auch ein hervorragendes mattes Offsetpapier und halbgänzende Bogen, die sie als ihre Halbglanz-Produkte bezeichnen und die sich wegen der guten Tonerverankerung ausgezeichnet für Anwendungen mit Rollenlaserdruck eignen.«

Da immer mehr Unternehmen und Non-Profit-Organisationen Antwortetiketten bei Marketing-Aktionen und Spendensammlungen einsetzen, wird dieser einzigartige Etikettensektor sehr schnell expandieren. Und weil besonders effiziente Partnerschaften mehr sind als die Summe ihrer Teile, werden Raflatac und Hi-Tech Printing Co. gewiss mit gutem Beispiel vorangehen. ■



Da bei Marketing- und Werbeaktionen die Personalisierung eine immer größere Rolle spielt und die Endverbraucher ihre Anforderungen an das Management der Versorgungskette immer feiner aufeinander abstimmen, rückt der Druck variabler Daten (VIP) in den Mittelpunkt des Interesses. Haftmaterialverarbeiter suchen ständig nach Mehrwertelementen für Endanwendungen, um sich von ihren Wettbewerbern zu unterscheiden, und viele haben mit Erfolg die VIP-Fähigkeiten in ihren Maschinenpark integriert. Mit der steigenden Nachfrage nach VIP-Etiketten auf dem nordamerikanischen Markt haben sich einige Verarbeitungsbetriebe als Datendruckexperten profiliert und liefern ihren Kunden eine ganze Reihe von Produkten, die mit verschiedenen VIP-Verfahren bedruckt sind: Ionen-Deposition, Thermotransfer-, Tintenstrahl-, Laser- und Thermodirekt- druck. Diese VIP-Verfahren werden von den Druckereien inline und offline eingesetzt, um Tickets, Anhänger, Etiketten und Aufkleber, Formulare und Direktmail-Artikel mit fortlaufenden Barcodes und Numerierungen sowie variablen Texten und grafischen Elementen zu bedrucken.



HIER BEDEUTET VARIABEL Mehrwert

Auf dem expandierenden nordamerikanischen Markt für den Druck variabler Daten, Variable Information Printing (VIP), sichert sich Raflatac die Rolle als führender Haftmaterialhersteller.

Dem Marktwachstum entsprechen

Raflatac bietet eine große Auswahl an effizienten Materialien an, um den hohen Ansprüchen an die Drucktechnik in diesem wachsenden Marktsegment zu entsprechen. Ein spezieller Sektor, der in den USA in letzter Zeit eine wesentliche Zunahme zeigt, ist der Tintenstrahldruck. **Philip Coates**, Raflatac's Technical Services und Product Manager, der in der Hauptverwaltung des Unternehmens in Nordamerika arbeitet, meint dazu: »Wir haben eine starke Absatzsteigerung bei Haftmaterialien für Tintenstrahldrucker erlebt, und Raflatac steht bei der Entwicklung neuer Substrate für diesen Markt an vorderster Front.«

Werbesendungen bekommen etwas Persönliches

Ein weiterer Sektor, auf dem Raflatac zur Zeit eine wesentliche Zunahme der Liefermengen beobachtet, ist der Antwortetiket-

tenmarkt. Die Firma Hi-Tech printing in Ohio hat in diesem Bereich Pionierarbeit geleistet. **Robert Dillingham**, President und Gründer des Unternehmens, denkt, dass dieser einzigartige Markt in den USA auch weiterhin wachsen wird. »Non-Profit-Organisationen versenden diese Bogen mit personalisierten Antwortetiketten in der Hoffnung, dass die Empfänger sich ihrerseits erkenntlich zeigen – mit einer Spende an den jeweiligen Verein, der ihnen ja schließlich die Antwortetiketten geschickt hat«, erklärt er.

Eine Technologie für Spezialitäten

Die meisten Kunden von Hi-Tech haben Datendruckmöglichkeiten in ihren eigenen Betrieben. Hi-Tech liefert ihnen nur die bedruckten, gestanzten Bogen, die dann am Abfertigungsort vor dem Versand an den Verbraucher z. B. einen Laserprinter durchlaufen. Doch für spezielle Anwen-

dungen ist Hi-Tech auch selbst mit Technologie für den variablen Druck ausgerüstet. Dillingham erläutert: »Wir haben sechs Laserdrucker für Schnittbogen, auf denen wir einige Sonderanwendungen drucken, wie z. B. Barcodierungen und Datendruck für den Industriesektor. Einige Personalisierungen machen wir auch inline. Wir haben eine unserer Flexodruckmaschinen und auch eine Rollenoffsetmaschine mit Ionen-Deposition-Systemen ausgerüstet. Durch die Integration dieser Systeme in unsere Druckmaschinen können wir variable Druckbilder erzeugen, vierfarbig drucken, stanzen, abgittern und auf Bogen schneiden – in einem Durchlauf.«

Ionen-Deposition ist ein elektrografisches Non-impact-Verfahren, mit dem Barcodes und andere variable Text- und Bildelemente auf vielen Substraten wie Papier, PVC, Polyester und Materialien für Anhänger mit sehr hohen Geschwindigkeiten gedruckt werden können. Ein wichtiger Punkt ist bei der Ionen-Deposition zu beachten: Damit das Bilderzeugungssystem im Allgemeinen bei den mittleren Geschwindigkeiten der meisten Druckmaschinen arbeiten kann, muss man dafür sorgen, dass der Arbeitsablauf in keiner Weise unterbrochen wird.

Ein sehr wichtiger Partner

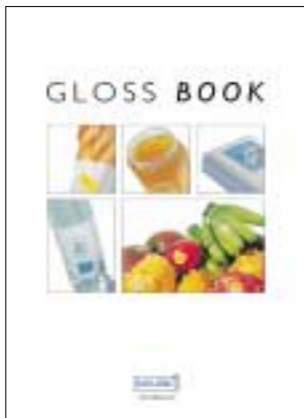
Weil die Endanwender ständig nach Mitteln suchen, um das fertige Druckerzeugnis, das letztlich in die Hand des Verbrauchers gelangt, zu personalisieren, wird sich die Personalisierung immer mehr zu einer wichtigen Werbe- und Marketingstrategie entwickeln. Durch seine Forschungs- und Entwicklungsarbeit auf dem anspruchsvollen VIP-Sektor erweist sich Raflatac für den Hersteller variabler Druckerzeugnisse als Partner und Zulieferer optimaler Materialien. ■



Neues Informationsmaterial

von Raflatac

Raflatac hat einige aktuelle Broschüren erstellt, um Sie über neue Produkte und Entwicklungen bei den Endanwendungen auf dem Laufenden zu halten. Sämtliche Materialien erhalten Sie bei Ihrer nächsten Raflatac-Vertretung oder über Raflatac Communications (Fax + 358 2041 68136, E-Mail: raflatac@raflatac.com). Sie Können die gedruckten Versionen auch elektronisch bestellen oder als PDF-Dateien (in Englisch) von der Service Line herunterladen (<http://www.raflatac.com> oder <https://service.raflatac.com>).



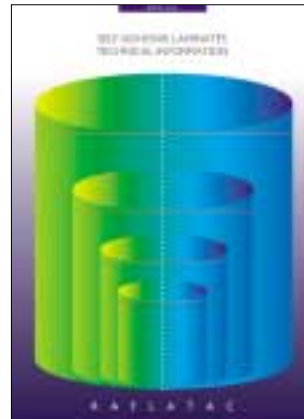
■ **Gloss – Glanz und Glätte** (Gloss Book) beschreibt Raflatac's Gloss-Sortiment – das auf fünf hochwertigen Obermaterialien basiert – und gibt weitere technische Informationen, um Sie bei der Wahl der für Ihre Anforderungen optimalen Qualität zu unterstützen. Neben einem Einblick in die Papierproduktion werden auch verschiedene Streichverfahren kurz erklärt.

■ Das kürzlich überarbeitete **Raflatac im Überblick** (Raflatac in Brief) enthält Informationen über das Unternehmen Raflatac, seine Produkte und Serviceformen, und über das Raflaweb.

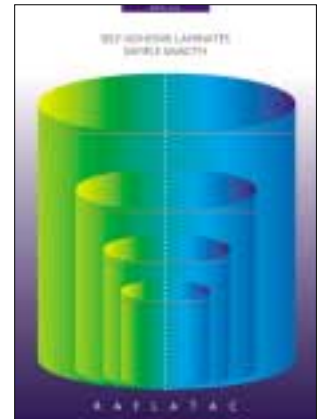


■ **Sicherheit für Etiketten im Gesundheitswesen** (Safe Solutions for Health Care Labeling) präsentiert Raflatac's erneuertes Pharma-Sortiment – eine umfassende Auswahl an papierbasierten und synthetischen Haftmaterialien für den pharmazeutischen Etikettenbedarf. Außerdem sind darin Raflatac's Obermaterialien und Haftkleberempfehlungen für die einzelnen Anwendungen enthalten.

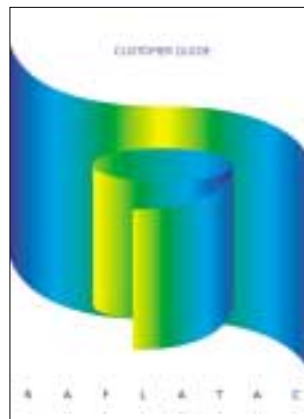
DER HAFTMATERIALMARKT IN NORDAMERIKA



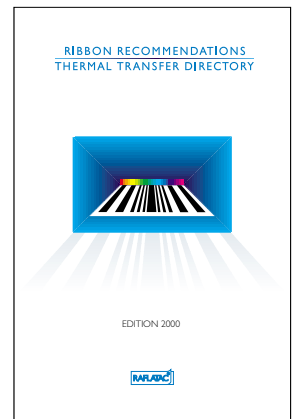
■ **Pressure Sensitive Laminates – Technical Information** ist eine vollständige Liste der Konstruktionen und Eigenschaften aller Produkte im Raflatac-Sortiment. Es ist Ihr Haftmaterial-Guide von Raflatac. (in Englisch)



■ **Pressure Sensitive Laminates – Sample Swatch** ist eine nützliche Mappe mit abnehmbaren Haftmaterialmustern aller Qualitäten, die zu Raflatac's Standard-Service-Angebot gehören. (in Englisch)



■ **Customer guide** enthält praktische Informationen über UPM-Raflatac, Inc., Spezifikationen für die Endfertigung, Wahl des Haftklebers, Beschreibungen des Trägermaterials sowie die Geschäfts- und Verkaufsbedingungen. Darüber hinaus sind darin die vollständigen Produktspezifikationen des Standard-Service-Angebots aufgelistet. (in Englisch)



■ **Thermal Transfer Directory – Ribbon Recommendations** ist ein nützliches Handbuch für den Thermotransferdruck. Neben allgemeinen Informationen über den Thermotransferdruck (TTR) und den Druck variabler Informationen (VIP) enthält es Empfehlungen bekannter Farbbandhersteller für die Wahl des richtigen Farbbandes zum richtigen Raflatac-Papier. (in Englisch)

Fortsetzung von Seite 15

vor Ort und Kontaktadressen findet man unter www.raflatac.com und dem Link »Raflatac in the USA«.

Produktinformationen in der Service-Line

Durch Anmeldung in der Service-Line erhält man Zugang zu verschiedenen Informationen über einige der gängigsten Rollenmaterialien in den USA. Die Verfügbarkeit ab Lager und die Rollenlängen einiger der meistverkauften Qualitäten in den USA können mit der Produktverfügbarkeitsliste PAL (Product Availability List) für jedes einzelne Distributions Center festgestellt werden: North Carolina, Ohio, California und Massachusetts. PAL wird online aktualisiert und zeigt also jeweils den jüngsten Lagerbestand.

Die Service-Line enthält auch technische Informationen zu den einzelnen Produkten, und Raflatac's Broschüren und

Prospekte können online gelesen oder bestellt werden.

Für den Zugang zum PAL-Programm und zu den übrigen Seiten der Service-Line genügt eine Anmeldung. Von Raflatac's Homepage führt ein Link zu einem sehr einfachen Anmeldeformular. Weitere Anweisungen erfolgen online.

Raflatac's Homepage
<http://www.raflatac.com>

Raflatac's Service-Line
<https://service.raflatac.com>



RAFLATALK ANTWORTKARTE

Bitte hier frankieren

Die interessantesten Artikel in dieser Ausgabe von Raflatac waren:

_____ auf Seite _____

_____ auf Seite _____

_____ auf Seite _____

Ich würde gern mehr lesen über Themen wie:

Tragen Sie bitte Ihre Kontaktadresse auf der Rückseite dieser Karte ein.

Raflatac Communications

P.O. Box 53
33101 Tampere
Finland



TECHNIK / FACHARTIKEL

- »Smart Label« – für Logistik und Sicherheit, 2/99
- Verpackungstrends an der Schwelle zum neuen Jahrtausend, 2/99
- A4-VIP erfordert Qualität, 2/99
- Verschmelzung von Handy und Internet, 1/00
- Kundenorientierte Kooperation mit ECR, 1/00

PRODUKTE UND ENDANWENDUNGEN

- Universal Raflasilk – Ein Material, viele Anwendungen, 2/99
- Etikett suggeriert Frische, 2/99
- Pharma-Etiketten – Sicherheit geht vor, 2/99

- Wein – klassisches Produkt braucht ein passendes Etikett, 2/99
- Kunststoff und Quellwasser, 1/00
- Menschen verbinden – Etiketten kombinieren, 1/00
- Guter Wein verdient attraktives Aussehen, 1/00
- Stickerkollektionen für leidenschaftliche Sammler, 1/00

RAFLATAC INFO

- 2000 – und was dahintersteht, 2/99
- Der Standard-Service garantiert Effizienz und Vielfalt, 2/99
- Schnelligkeit und Zuverlässigkeit – Standard-Service optimiert Produktion, 2/99
- Das anwenderfreundliche Raflaweb, 2/99

- Mit Folien an die Spitze, 2/99
- Raflatacs neues Organisationsmodell zur Sicherung der Effizienz, 2/99
- Spanische Fabrik stärkt Raflatacs Position als Hersteller von Spezialprodukten, 2/99
- Raflatac erwirbt Haftmaterialfabrik in China, 2/99
- Vom Traum zur Wirklichkeit, 1/00
- Produktivitätssteigerung mit MegaPro, 1/00
- Raflatac-Service weltweit, 1/00
- Focus auf technische Eigenschaften bei Spezialprodukten, 1/00
- Informationsgesellschaft steigert Bedarf an A4-Produkten, 1/00
- Webservices machen Fortschritte, 1/00

RAFLATALK A N T W O R T K A R T E

KOSTENLOSES ABONNEMENT NEUE ADRESSE Name _____

NEUE LESERINNEN UND LESER Beruf _____

Hier ankreuzen, um Raflatak zu bestellen. Adresse _____

Bitte _____ Exemplare _____

Land _____

Telefon _____ Fax _____

E-Mail _____