

# Kundenloyalität muss man sich stets wieder erarbeiten

Ein Anlass ist ein Anlass, eine Veranstaltung eine Veranstaltung und eine Institution ist der jährliche Branchentreff in Bern. Dabei spielt der Name überhaupt keine Rolle: Ob Sihl + Eika oder Papyrus Schweiz. Der jährliche Event ist ein Branchentreff, ein Erlebnis für alle Teilnehmer – und jedes Jahr auf's Neue das Hineinschnuppern in andere Welten.

War es im letzten Jahr Reinhold Messner, der mit seinen «Berichten über das Bergsteigen» das Management der Druckereien auf neue Wege lockte, war es in diesem Jahr der Dirigent und Musik-Produzent Christian Gansch, der den Teilnehmern am Beispiel eines Orchesters zeigte, was Führung bedeutet. Und ganz ehrlich: so hatten es bisher wohl nur die wenigsten gesehen.

**MODELL SCHWEIZ** Doch vorher stellte sich Papyrus ein Jahr nach dem Namenswechsel selbst dar. Für ihn sei das Branchentreffen in der Schweiz ein besonderer Anlass, sagte Jan Müller, Senior Vice President Western Cluster (im Bild links), im Gespräch mit Moderatorin Ellinor von Kauffungen und Papyrus-Schweiz-CEO Marco Letta, weil das «Modell Schweiz» in der Papyrus-Gruppe längst ein Exportschlager sei. Nicht nur der jährliche Event werde in anderen Ländern kopiert, sondern auch das Modell des Paper-Managements. Auch wenn 2010 ein hartes Jahr gewesen sei, habe Papyrus Schweiz ein zufriedenstellendes Geschäftsjahr hingelegt. Und im Hinblick auf den Vorwurf überteuerter Preise erläuterte Marco Letta, dass man in der Schweiz sehr viel mehr an Dienstleistungen biete als Papierhändler im Ausland. «Und Serviceleistungen sind nun einmal nicht gratis.»



**ABTEILUNGSLEITER IN SACHEN MUSIK** Auch in der Musikwelt geht nichts ohne Leistung. Handwerk, Technik und Disziplin sind für Christian Gansch die wesentlichen Faktoren des Erfolgs. Wenn einer danebengreift, fällt das auf das ganze Orchester zurück. Deshalb hat es für Egoisten keinen Platz im Orchester. Ohnehin hätten Unternehmen und Orchester sehr viel mehr Parallelen, als man glaube. Doch stellte Christian Gansch nicht die Virtuosität einzelner Musiker in den Mittelpunkt, sondern die Führungskultur eines Orchesters. Dabei hat es eine klare Hierarchie. An oberster Stelle stehe zwar der Dirigent, sagte Gansch, doch einen guten Dirigenten mache es aus, «dass er das Orchester bei seiner Arbeit nicht stört». Verlängerter Arm des



Dirigenten ist der 1. Geiger, aber auch andere Musiker sind Führungskräfte im Sinne von Abteilungsleitern. Ganz gleich, ob Streicher, Schlagzeug oder Blasinstrumente: Sie müssen die gleiche Vorstellung der zu spielenden Werke wie der Dirigent haben und dessen Anweisungen auch nonverbal verstehen können. Die gegenseitige Abhängigkeit voneinander ist gerade bei einem Orchester extrem. Wird das Schlagzeug zu schnell, bleibt den anderen Musikern nichts anderes übrig, als den Dirigenten zu ignorieren und dem Tempo des Schlagzeugs zu folgen.

«Es gibt kein einheitliches Führungsmodell. Auch nicht für Dirigenten», sagte Gansch und

erläuterte die unterschiedlichen Vorgehensweisen grosser Dirigenten. Und auch den kontinuierlicher Verbesserungsprozess kennt man im Orchester. Selbst dem professionellsten Orchester unterlaufen bei einem Konzert zwischen 30 und 50 Fehler, die freilich so gut wie kein Zuschauer oder Hörer merkt. Die Musiker indes wissen es, werden diese Fehler ausmerzen, denn sie wissen auch: beim nächsten Konzert schleichen sich wieder 20 oder 30 Fehler ein.



**ERFOLGVERSPRECHENDE STRATEGIEN** «Es gibt von vielem viel zu viel», stellte der Management Consultant Ralph Scheuss fest: Der Konsument vergleicht deshalb die Produkte und zieht Bewertungen zu Rate. Deshalb

sollte das Thema Vertrauen ganz oben stehen bei jeder Strategie. «Wir befinden uns in einem Hyperwettbewerb. Ihre Kunden werden noch anspruchsvoller, die Konkurrenz noch aggressiver, die Preise werden noch weiter unter Druck kommen, Kosteneffizienz wird zum Dauerbrenner.» In einer solchen Situation könne man nur erfolgreich sein, wenn man das Produkt besser macht als das der Konkurrenz oder aber billiger. Die grosse Masse der Unternehmen aber bewege sich aber dazwischen. Eine dritte Strategie, die zum Erfolg führen kann: anders denken. Kundenloyalität aber müsse man sich stets wieder erarbeiten, schloss Ralph Scheuss. Mit einem Anlass wie dem von Papyrus zum Beispiel.



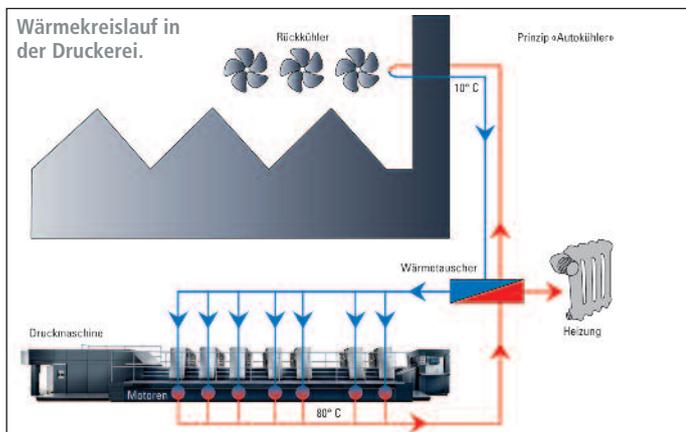
FO-Fotorotar investiert in Umweltschutz

## MILLIONENINVESTITION FÜR MEHR ENERGIEEFFIZIENZ

Druckmaschinenhersteller reagieren auf Umweltfragen und produzieren immer ökologischere und energieeffizientere Maschinen. FO-Fotorotar installiert demnächst die neue Generation einer Speedmaster XL 105 und bettet diese in ein umfassendes Energiekonzept ein.

Die aktuelle Energiedebatte führt es abermals vor Augen: Um eine nachhaltige Energieversorgung gewährleisten zu können, gilt es vor allem, den Verbrauch zu senken und erneuerbare Energien effizient zu nutzen. Erhebliches Einsparungspotenzial haben die Verantwortlichen der

zwei bis drei Maschinen kann unser komplettes Haus geheizt werden», erläutert Otto Brunner, Geschäftsbereichsleiter der FO-Fotorotar. Momentan zahlt das Unternehmen jährlich rund 100.000 CHF an Heizkosten – Tendenz steigend. Durch die Installation einer Wärmerückgewinnungsanlage wäre die Investition von rund einer Million Franken bereits nach einigen Jahren amortisiert, und deren Nutzung zudem äusserst umweltfreundlich. Dabei sind die zusätzlichen Investitionen nicht wirklich produktionsnotwendig. Bereits heute ist der



FO-Fotorotar im Drucksaal erkannt. Mit der Installation der neuen, drei Millionen Franken schweren Speedmaster XL 105-6-P+LX3 werden daher ab Juni 2011 bestehende Anlagen erneuert und optimiert. Beim Druck verursachen die Druckmaschinen den grössten Stromverbrauch. Andererseits produzieren sie aber auch Abwärme, die sich effizient nutzen lässt und somit den fossilen Brennstoffverbrauch enorm reduziert. «Mit der Abwärme von

Verbrauch an Heizöl für die rund 6.000 m<sup>2</sup> umfassende Gewerbefläche im Vergleich zu anderen Industriegebäuden relativ gering. Die durch die Druckmaschinen verursachte Abwärme könnte auch weiterhin ungenutzt in die Umwelt abgeleitet werden. Billiganbieter verzichten auf derartige Lösungen. »Wir aber wollen ökologisch verantwortungsvollen Kunden die Möglichkeit bieten, mit gutem Gewissen unsere Produkte zu beziehen«, erklärt Jürg Konrad, Vorsitzender der Geschäftsleitung.

➤ [www.fo-print-media.ch](http://www.fo-print-media.ch)

Haas AG

TAG DER OFFENEN TÜR: HAAS STELLT SICH ALS GENERALVERTRETER VON WATKISS UND NEWBIND VOR



Ostern und ein damit verbundener Tag der offenen Tür war für die Haas AG in Volketswil Anlass, um Kunden und Freunden die neuen, leistungsfähigen Druckverarbeitungs-Technologien von Watkiss und NEWbind vorzustellen. Mitarbeiter von Haas führten das Broschürenfertigungssystem von Watkiss und die PUR-Klebebindungen von NEWbind vor. Nicht nur die Produktvorführung stiess auf grosses Interesse seitens der Besucher, diese waren ebenso handwerklich gefordert: Unter kundiger Anleitung konnten sie Schokolade-Osterhasen selber giessen und als Andenken mit nach Hause nehmen. Dass sie bei diesen hohen Anforderungen auch mit Speis und Trank verpflegt wurden, versteht sich.



**Die Windows-Kalkulation**  
ab Fr. 3'450.-

**Version 5.30**  
mit FSC-Papierstatistik  
und neue MwSt-Sätze



- Vor- und Nachkalkulationen
- Aufbau der Festkosten (KN)
- Integrierte Handelslösung
- SMS versenden
- Papierverwaltung mit Einlesen der Papierlieferanten Preislisten ab CD oder via Internet
- Adressverwaltung mit Selektion und Mailing
- Schnittstelle zu Abacus, Sesam, Simultan, WinWare und WinBiz
- Debitoren mit Mahnwesen
- MwSt Abrechnung
- Kompatibel mit Windows XP, Vista, Windows 7, Office 2010

**Mehr als 500 erfolgreiche Installationen in der Schweiz**

Herstellung und Vertrieb:  
**Malifax EP AG**  
Jungholzstrasse 6  
8050 Zürich  
Tel: 044 317 15 55  
Fax: 044 317 15 50  
Mail: [winpress@bluewin.ch](mailto:winpress@bluewin.ch)  
[www.winpress.net](http://www.winpress.net)

Représentation pour la Suisse romande:  
**Trace Distribution SA**  
Rte du Platy 10a  
1752 Villars-sur-Glâne  
Tél: 0848 741 741  
Fax: 026 927 30 58  
[www.tracedistribution.ch](http://www.tracedistribution.ch)



**Xerox: Color up your Business  
NEUE TECHNOLOGIE,  
NEUES BUSINESS**

Unter dem Motto «Color up your Business» stand der Workshop von Xerox in Kloten. Im Gespräch mit über 100 Kunden wurden Erfahrungen ausgetauscht, wie neue Technologien im Business genutzt werden können. Highlight der Veranstaltung war die neue Generation der Solid-Ink A3- Multifunktionsfamilie von Xerox, ColorQube 9300. Diese unterstützt die Farbanpassung von Dokumenten durch die



Funktion «Colour by Words» und macht das Drucken einfacher und effizienter. Auch die Demonstration der iGen4 EXP sowie die Matte Dry Ink sorgte für Interesse. Die iGen4 EXP ermöglicht durch neue Funktionen eine Produktivitätssteigerung und bietet ein Maximalformat von 364 x 660 mm an.

➤ [www.xerox.ch](http://www.xerox.ch)

**Satz+Druck AG  
EINE GESAMTLÖSUNG  
VON HEIDELBERG**

Markus Erne, Gründer und Inhaber der Satz+Druck AG in Balzers (FL), plant die Entwicklung seines Unternehmens langfristig. In diesen Kontext stellt er das kürzlich abgeschlossene Investitionsprojekt, in dessen Rahmen ein CtP-System Suprasetter A52 und eine umstellbare Speedmaster SM 52-4-P von Heidelberg sowie ein Schnellschneider Polar 66 XT in Betrieb gegangen sind.



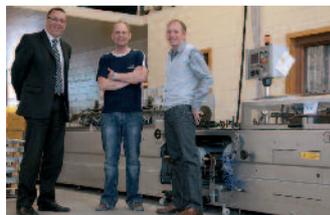
Die Speedmaster SM 52-4-P als Teil eines Gesamtsystems von Heidelberg. V. l.: Markus Erne, Inhaber Satz+Druck AG mit dem Drucktechnologien Marcel Seger sowie Michael Knörle, Heidelberg Schweiz AG.

Laut Markus Erne war klar, dass sich die angestrebte Wirtschaftlichkeit nur mit automatisch ablaufenden Prozessen in einem durchgängigen Workflow erreichen liess.

➤ [www.ch.heidelberg.com](http://www.ch.heidelberg.com)

**Erweiterter Maschinenpark  
SPEED MAIL SERVICE AG  
PRODUZIERT MIT CMC PRATICA**

Als klassischer Lettershop genießt die in Küsnacht am Rigi beheimatete Speed Mail Service AG einen guten Namen. Auf neun Kuvertierlinien werden Mailings in Klein- und Höchstauflagen abgefüllt. Jetzt erweiterte das Unternehmen seine Dienste auf den Versand folierter Periodika und Werbetrucksachen. Dazu wurde der Maschinenpark mit einer Zusammentrag-, Folier- und Adressierlinie CMC Pratica auf den



René Peter, Geschäftsleiter und Jörg Geisser, Produktionsleiter von der Speed Mail Service AG mit Martin Baumann, Gramag grafische Maschinen AG (von rechts) vor der neuen Versandlinie CMC Pratica.

modernsten Stand der Technik gebracht. Die Versandanlage verarbeitet ein Hauptprodukt und bis zu vier eingesteckte Beilagen bei Leistungen bis 8.000 Exemplaren pro Stunde mit Inline-Adressierung

➤ [www.gramag.ch](http://www.gramag.ch)

**Interessante Perspektiven  
GDZ AG SETZT  
AUF KBA-TECHNOLOGIE**

Die traditionsreiche GDZ AG aus Zürich hat sich für eine neue High-Tech-Produktionsanlage entschieden: Im Juni erhält das Unternehmen eine KBA-Rapida-106-10-Farben-Bogenoffsetmaschine mit Wendung. Urs Zieri, Technischer Leiter der GDZ AG: «Ursprünglich war geplant, unsere ältere Rollenoffsetmaschine durch eine moderne 16-Seiten-Maschine zu ersetzen. Die Veränderung im Akzidenzmarkt



Eine Partnerschaft mit Biss: Peter J. Rickenmann, Geschäftsführer Print Assist und Urs Zieri, Leiter Technik GDZ/Mitglied der Geschäftsleitung mit dem Modell der KBA Rapida-106-10-Farbenmaschine.

hat uns jedoch zum Umdenken veranlasst. Deshalb kamen wir zum Schluss, uns neben den Akzidenzdruckaufträgen vermehrt in Richtung Spezialitäten zu bewegen.

➤ [www.kba.com](http://www.kba.com)

**Stefi Talman**

Schuhe, Taschen und Accessoires



Oberdorfstrasse 13, 8001 Zürich 044 252 81 10 [www.stefitalman.ch](http://www.stefitalman.ch)



### Offsetpark modernisiert KBA RAPIDA 75E FÜR GUTENBERG DRUCK

Die Gutenberg Druck AG aus Lachen, ein innovatives und breit aufgestelltes Unternehmen, hat sich bei der Modernisierung des Offsetparks für den Kauf einer Fünffarbenbogenoffsetmaschine KBA Rapida 75E (Format 530 x 750 mm) mit Lackierwerk entschlossen. Nachdem sich Gutenberg Druck 2010 für das erste MGI Meteor DP-60 Digitaldrucksystem entschieden hat, ist dies ein weiterer wichtiger



Von links: Arnold Kessler, Gutenberg Druck, Peter J. Rickenmann, Print Assist, Andreas Grüter, Gutenberg Druck, Sascha Fischer, Koenig & Bauer, Mike Messmer, Print Assist.

Schritt, der in der Branche für Aufsehen sorgt. Geschäftsführer Andreas Grüter: »Ursprünglich wollten wir mit unserer bestehenden Bogenoffsetmaschine noch mindestens zwei Jahre produzieren. Es zeigte sich aber, dass gerade die Kunden aus dem Agenturenbereich immer mehr auf Anbieter setzen, die Bogenmaschinen mit einem Dispolackwerk einsetzen. Dies und das derzeit investitionsfreundliche Zinsniveau haben uns bewogen, die Beschaffung einer neuen Maschine vorzuziehen.«

Die neue Rapida 75E bietet praxisgerechte Automatisierung mit kurzen Rüstzeiten, hohe Wirtschaftlichkeit und Druckleistung sowie geringen Platz- und Energiebedarf.

➤ [www.kba.com](http://www.kba.com)

### Mattenbach AG ERSTE SPEEDMASTER CX 102 FÜR DIE SCHWEIZ

Heidelberg's erste Speedmaster CX 102 für die Schweiz geht an die Mattenbach AG in Winterthur. Die Maschine wurde als Fünffarbenkonfiguration CX 102-5+LX2 mit Lackierwerk und zwei Trocknermodulen in der zweifach verlängerten Auslage bestellt. Sie soll im Juli in Produktion gehen und wird über den Prinect Pressroom Manager in die bestehende Produktionsumgebung mit Prinect-Workflow und



Übergabe der schweizweit ersten Speedmaster CX 102 an die Mattenbach AG in Winterthur, vorerst als Modell. Im Bild die Mitinhaber Dominik Bruderer und Martin Wittwer (1. und 3. von rechts) mit Urs Saner und Michael Knörle von Heidelberg.

dem vor zwei Jahren installierten Suprasetter 105 MCL integriert. Die auf der Ipex 2010 eingeführte Bogenoffsetmaschine vereint Elemente der XL-Generation mit der Plattform der Speedmaster CD 102. Zu den Ausstattungsmerkmalen zählen der An- und Ausleger mit den weitgehend voll automatisierten Preset-Plus-Funktionen sowie Prinect Inpress Control für den Mess- und Regelvorgang von Farbe und Passer im Inline-Verfahren. Das Waschsystem WashStar sorgt für die automatische Reinigung der Auffangwannen an den Waschorrichtungen für Gummituch- und Gegendruckzylinder. Zudem erlaubt das Absaugsystem CleanStar, Restmengen von Bestäubungspuder rund um die Druckmaschine um bis zu 80% zu verringern.

➤ [www.ch.heidelberg.com](http://www.ch.heidelberg.com)

## ROTOLOGO®

Wir sind eine international tätige Rollenoffsetdruckerei in Bozen-Südtirol (I) mit Schwerpunkt Inline-Finishing. Wir suchen für den Ausbau unseres Vertriebsnetzes im gesamten Schweizer Raum einen erfolgreichen

### Area Sales Manager (m/w) wenn möglich bereits tätig im Bereich Bogenoffset.

Durch die Akquise von Neukunden und die Pflege bereits bestehender Kontakte, können Sie das Marktpotential in ihrem Verkaufsgebiet ausschöpfen. In Zusammenarbeit mit dem Verkaufsdienst stellen Sie einen optimalen Service und eine langfristige Kundenzufriedenheit sicher.

Sie sind eine verkaufstarke, engagierte Persönlichkeit, der es leicht fällt, Kundenbeziehungen aufzubauen, erfolgreich zu pflegen und sind gerne im Außendienst unterwegs.

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen an:

**ROTOLOGO®** · Negrellistr.15 · I-39100 Bozen (BZ)  
Tel. 0039 0471 246 311 · [personal@rotolongo.com](mailto:personal@rotolongo.com)

### In Mörschwil wird investiert SPEEDMASTER SM 74-5-P+L FÜR BRÄNDLE DRUCK

Bei der Brändle Druck AG in Mörschwil wird im Juli eine Speedmaster SM 74-5-P+LX in Produktion gehen. Die Maschine verfügt nach Angaben von Heidelberg über alle Optionen für eine effiziente Produktion. Vom Anleger über die



Andreas und Béatrice Brändle mit den Mitarbeitern Kevin Rieser, Renato Müller und Urs Furrer, flankiert von Urs Saner und Michael Knörle von der Heidelberg Schweiz AG.

Jacket-Technologie auf den Gegendruckzylindern bis zur Hochstapelauslage ist der Bogentransport von dünnem Papier bis zum 0,6 mm starken Bedruckstoff sichergestellt.

➤ [www.ch.heidelberg.com](http://www.ch.heidelberg.com)

### Inapa A4-Emotion DIE DRITTE AUSGABE JETZT MIT CIRCUS KNIE

Der Erfolg des Inapa A4-Emotion-Kopierpapiers geht weiter. Die dritte Auflage wurde Ende Mai im Circus Knie vorgestellt. Inapa Schweiz konnte damit seinen Wunschpartner für die dritte Auflage des Kopierpapiers gewinnen. Die Sorte ist ein



ungestrichenes, 80 g/m<sup>2</sup> schweres Papier das FSC zertifiziert ist. Das hochweisse Naturpapier ist chlorfrei gebleicht, hat eine hohe Opazität und gute Stabilität.

➤ [www.inapa.ch](http://www.inapa.ch)