

HAPA

a coesia company

Insider



Das Kundenmagazin von Hapa **AUSGABE 6 / November 2018**

PCI MACHT MIT HAPA-DRUCKSYSTEMEN DAS UNMÖGLICHE MÖGLICH

In den britischen PCI-Betrieben sind kurze Vorlaufzeiten an der Tagesordnung. Das Unternehmen setzt Flexo-Drucksysteme von Hapa im Inline- und Rolle-zu-Rolle-Betrieb ein, um Folien für die Blisterproduktion zuverlässig und in konstanter Qualität zu bedrucken.

PCI Pharma Services ist ein integrierter pharmazeutischer Full-Service-Provider und zuverlässiger Partner führender Unternehmen in der weltweiten Gesundheitsbranche. Mit über fünfzig Jahren Verpackungskompetenz und mehr als fünfzig erfolgreichen Produkteinführungen jährlich ist PCI ein anerkannter Marktführer und Branchenexperte im Bereich klinischer Studien und in der Vermarktung neuer

Medikamente. Das Unternehmen hat sich für Hapa als Druckpartner entschieden, um das Unmögliche möglich zu machen.

Unterschiedliche Mengen, kurze Vorlaufzeiten

Das Unternehmen ist im Vereinigten Königreich schwerpunktmässig an den walisischen Standorten Hay-on-Wyde,

Tredegar und Bridgend tätig. Der Betrieb Hay-on-Wyde widmet sich hauptsächlich der klinischen und kommerziellen Verpackung, befasst sich aber auch mit Labortests und der Zertifizierung der Qualitätskontrolle von Produkten. Im Allgemeinen werden in diesem Betrieb in erster Linie patentierte pharmazeutische Markenprodukte sowie in geringerem Umfang generische Produktverpackungen bearbeitet. Ob nur zehn Kartons oder Aufträge über 250.000 Blister – die Verpackungsmengen umfassen die denkbar grösste Bandbreite. Dieser Standort bedient alles: von langfristigen Markenprodukten bis zu Produkten für den kurzzeitigen Bedarf, wie zum Beispiel regulierte Betäubungsmittel, bei denen die Rückverfolgbarkeit



Drucksysteme von Hapa werden bei PCI an den Noack-Linien in grossem Umfang eingesetzt. So zum Beispiel bei dieser Blisterlinie, wo ein aufgesetzter Hapa 226 einfarbig auf Folie druckt.

Fortsetzung auf Seite 2

UNSERE KUNDEN IM MITTELPUNKT



Liebe Leserinnen und Leser

Im hoch regulierten Umfeld der Pharmaindustrie stehen unsere Kunden vor grossen Herausforderungen: Variable Batchgrössen, von Kleinmengen bis zu Grossbestellungen,

müssen mit immer kürzeren Durchlaufzeiten produziert werden. Dies setzt eine grosse Agilität der Lieferkette und eine äusserst flexible Produktion voraus. Und genau dabei unterstützen wir unsere Kunden. Einerseits in Form von massgeschneiderten Drucklösungen sowohl im bewährten Flexo- als auch im innovativen Digitaldruckbereich. Andererseits, indem wir unseren Kunden einen Mehrwert verschaffen – sei es hinsichtlich Produktqualität, Service, schnellerer Lieferung von Ersatzteilen oder flexiblem Eingehen auf ihre Wünsche und Probleme. Wir wollen am Puls unserer Kunden sein, weshalb wir einen regelmässigen Informationsaustausch mit ihnen pflegen. In diesem Sinne dreht sich in dieser Ausgabe des "Insider" alles um unsere Kunden und

darum, was wir für deren Zufriedenheit tun. Lesen Sie zum Beispiel, was Hapa zur Problemlösung bei PCI Pharma Services beitragen konnte und wie das Unternehmen diesen Mehrwert erlebt. Oder wie das „CX-Projekt“ uns ermöglicht, unseren Service noch besser auf die Erwartungen unserer Kunden auszurichten.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

Beat Rupp
Chief Executive Officer
Hapa AG

INHALT

- **PCI macht mit Hapa-Drucksystemen das Unmögliche möglich**
- **Das CX-Projekt – von Ereignissen, Erlebnissen und rotem Alarm**
- **Neues Verteilzentrum in Polen**
- **150 Mal EasyFlex**
- **Voll(digital)er Erfolg in Chicago**
- **Mein Job – meine Passion**
- **Wussten Sie schon ...**
- **Messen & Events 2019**

Fortsetzung von Seite 1



Ein weiteres UV-Flexo-Drucksystem im Einsatz auf einer Blisterlinie. PCI bevorzugt den Inline-Druck, weil er den Prozess vereinfacht sowie Abfälle und Lagerhaltungsaufwand reduziert.

von entscheidender Bedeutung ist. Paul Smallman, Technical Services Director bei PCI, erklärt: "Kurze Vorlaufzeiten sind hier häufig an der Tagesordnung. Unser Fokus muss darauf liegen, das Unmögliche möglich zu machen."

Zuverlässigkeit und Qualität

Drucksysteme von Hapa werden bei PCI

an den Noack-Blisterlinien in grossem Umfang eingesetzt, um Folien einfarbig zu bedrucken. PCI betreibt vier solcher Linien mit integrierten UV-Flexo-Drucksystemen Hapa 226. Zwei weitere Blisterlinien laufen ohne Drucker unter Einsatz von Folie, die mit einem Rolle-zu-Rolle-System Hapa 230 vorbedruckt wurde. "Die Zuverlässigkeit und die von den Hapa-Systemen erzeugte

Qualität sind für uns die wichtigsten Faktoren", so Smallman. "Auf den Namen und die Erfahrung von Hapa ist Verlass, und der Einsatz von Hapa-Systemen ist bei PCI bereits stark etabliert. Wir haben uns natürlich auch nach anderen Angeboten umgesehen, aber niemand sonst bietet uns die Zuverlässigkeit und Beständigkeit, die für unsere Arbeit einfach unerlässlich ist. Wir bevorzugen den Inline-Druck, weil er den Prozess vereinfacht, die Gesamtanlageneffektivität und die Agilität steigert und gleichzeitig Abfälle und Lagerhaltungsaufwand reduziert. Inline bedeutet natürlich, dass Zuverlässigkeit ausschlaggebend ist."

Farbmanagement

Mit den derzeit eingesetzten Hapa-Systemen wird in einer Farbe gedruckt. Wenn eine zweite Farbe benötigt wird, wie zum Beispiel für Warnsymbole, Hintergründe oder Sicherheitszwecke, können die Folien mit generischem Text, Informationsgrafiken oder Hintergründen partiell vorbedruckt, passend vorbestellt und dann inline nach marktspezifischen Erfordernissen fertiggestellt werden. Bei den verwendeten Hapa 226 handelt es sich um aufgesetzte UV-Flexo-Drucksysteme, die 50 mm bis 270 mm breite Bahnen mit einer der Blisterlinie entsprechenden Geschwindigkeit in einer Farbe bedrucken. Hapa hat darüber hinaus eine Reihe von

UV-Flexo-Drucksystemen im Portfolio, die mit mehreren Farben konfiguriert werden können, sowie Hybrid-Drucksysteme. Diese kombinieren Flexo- und Drop-On-Demand-Technologie in einem System und können sowohl variable Daten wie Serialisierungsinformationen als auch statische Daten drucken.

Evaluierung von Digitaldruck-Systemen

Wie in jedem Unternehmen, das Druck-erzeugnisse produziert, stellt sich auch bei PCI die Frage des Digitaldrucks. Viele Faktoren sprechen für eine Umstellung auf Digitaldruck, wie zum Beispiel die Serialisierung, Chargennummerierung, Datierung und Aufnahme zusätzlicher Sicherheits- und Fälschungsschutzmerkmale, die sowohl für klinische als auch für kommerzielle Verpackungsformate von Vorteil wären. "PCI zieht derzeit die digitalen Produkte von Hapa in Erwägung", erläutert Smallman. "Die Kundenwünsche aus dem etwas konservativen pharmazeutischen Verpackungssektor haben für uns jedoch Vorrang."

Bei PCI wird weiter investiert. Die jüngste Investition in Behälterverpackungs-Kapazitäten am PCI-Standort Irland verdeutlicht das stetige Bestreben, für spezifische Arzneimittel höchste Sicherheitsstandards zu bieten und aufsichtsrechtliche Vorgaben einzuhalten.

DAS CX-PROJEKT – VON EREIGNISSEN, ERLEBNISSEN UND ROTEM ALARM

Worum geht es bei CX? Es steht für Customer Experience und ist eine Initiative, die über das Sammeln von Kundenfeedback hinausgeht. Es geht vielmehr darum, mit unseren Kunden in den Dialog zu treten und detailliert zu erfahren, wie sie den Service von Hapa erleben.

Umfragen zur Kundenzufriedenheit gibt es viele, und auch Hapa nutzt sie als wichtiges Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung. Doch CX greift tiefer als die meisten Umfragen. Selami Ayhan, LSS Black Belt, ist verantwortlich für das CX-Projekt bei Hapa und Coesia. Er gibt Auskunft über die wichtigsten Aspekte.

Können Sie uns das CX-Projekt erläutern?

CX ist eine globale Initiative, die von unserer Muttergesellschaft Coesia in Bologna, Italien, vorangetrieben wird, um Kundenerfahrungen im Bereich Services zu verstehen. Im Service haben wir sehr viele Kundenkontaktpunkte, die einen ständigen Dialog mit unseren Kunden darstellen. Bei CX geht es darum, diese Berührungspunkte – die wir Ereignisse nennen – abzubilden und zu messen.

Um welche Art von Ereignissen geht es?

Typische Service-Ereignisse von Hapa sind Installationen, Wartungen und Troubleshooting. Jedes dieser Ereignisse kann sehr komplex sein und birgt somit viel Informationspotenzial. Daraus hervorgehen kann etwas Positives oder – wie wir es alle von Zeit zu Zeit erleben – etwas, das Raum für Verbesserungen bietet. Die

Sichtbarkeit und Quantifizierbarkeit des Feedbacks ermöglicht uns, die Kunden besser zu verstehen und Verbesserungen einzuleiten. Durch CX erfahren wir im Detail, wie unsere Kunden den Service von Hapa erleben.

Was messen Sie genau?

Nehmen wir als Beispiel die Installation eines Drucksystems. Dabei beleuchten wir alle Aspekte wie Planung, Kommunikation mit dem Kunden, Transport, Maschinen-Performance, Qualität, Dokumentation, Compliance, Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen und sogar das Verhalten unserer Mitarbeitenden gegenüber dem Kunden.

Das klingt nach einer umfangreichen Umfrage.

Nun ja, die Installation eines Systems ist ein komplexer Vorgang, deshalb wollen wir alle wichtigen Wirkungsbereiche verstehen. Der Aufwand ist jedoch geringer als man vermuten mag. Unsere Messungen haben ergeben, dass die Beantwortung unserer Online-Umfrage nie mehr als 3 Minuten der wertvollen Zeit unserer Kunden in Anspruch genommen hat. Ich denke, dies ist eine angemessene Dauer, um ein komplexes Installationsprojekt zu überprüfen.

Wie sammeln Sie die Daten?

Wir haben einen schlanken und effizienten Prozess aufgebaut. Alles geschieht auf einer Online-Plattform, von der Verteilung der Fragebögen über die Response-Erfassung bis hin zur Auswertung. Das Gute daran ist, es bietet einfache Handhabung, keinen Raum für Übertragungsfehler, schnelle Berichterstattung und sogar E-Mail-Trigger oder rote Alarmer bei niedrigen Umfrage-Punktzahlen.

Was ist ein roter Alarm?

Ein roter Alarm bedeutet, dass wir bei einem Ereignis eine niedrige Bewertung erhalten haben. In diesem Fall muss sich der Prozessverantwortliche innerhalb von 48 Stunden mit dem Kunden in Verbindung setzen, den Grund für die niedrige Bewertung verstehen und Sofortmassnahmen zur Lösung des Problems einleiten.

Was ist der Mehrwert für die Kunden?

Indem wir die Herausforderungen unserer Kunden erkennen und verstehen, können wir unsere Serviceorganisation noch besser auf die Erwartungen der Kunden ausrichten. Wir verarbeiten das Feedback zeitnah und individuell: Der Kunde erhält drei bis vier Werkzeuge nach Erledigung eines Ereignisses einen Fragebogen, den



Selami Ayhan, LSS Black Belt

"CX gibt uns die Möglichkeit, unseren Service noch besser auf die Erwartungen unserer Kunden auszurichten."

wir sofort nach der Beantwortung auswerten. Aufgrund der gesammelten Fakten können wir mittel- bis langfristige Lösungen schaffen, die zu einer nachhaltigen Optimierung des Kundenerlebnisses beitragen und die kontinuierliche Verbesserung vorantreiben.

NEUES VERTEILZENTRUM IN POLEN

Hapa regelt den Versand von Ersatz- und Verschleissteilen nun über das Verteilzentrum in Polen. Kunden profitieren von vereinfachten Prozessen, verbesserter Warenverfügbarkeit und kürzeren Reaktionszeiten.

Das Zentrallager in Polen gehört seit 2005 zur Coesia-Gruppe und hat sich bereits bei einigen Schwesterunternehmen bewährt. Nun geniessen auch Kunden von Hapa die Vorteile des europäischen Logistiksystems.

Im Gegensatz zur Schweiz erfordert der Warenverkehr innerhalb der EU-Länder wesentlich weniger Formalitäten, da die Verzollung entfällt. Das befreit EU-Kunden nicht nur vom lästigen „Papierkrieg“, der den Empfang der Ware im ungünstigsten Fall um mehrere Tage verzögern kann, sondern auch von den Gebühren für die Verzollung. Zudem müssen die Empfänger nicht bereits bei Erhalt der Ware die Mehrwertsteuer in

bar zahlen. Aber auch Kunden ausserhalb der EU geniessen die Vorteile des neuen Logistiksystems: Das Verteilzentrum in Polen versendet dreimal wöchentlich per Luftfracht und täglich per Lastwagen in die ganze Welt. Dank der erhöhten Anzahl an Versandzeitfenstern verlassen die bestellten Teile schneller das Lager und kommensomit auch früher beim Empfänger an. Durch das ausgefeilte, dynamische Bestandsmanagement profitieren Kunden von einer verbesserten Warenverfügbarkeit. Im Verteilzentrum wird in Schichten von 6 Uhr bis 22 Uhr gearbeitet, was kürzere Reaktionszeiten garantiert. Ein weiterer Vorteil ist die räumliche Nähe des Hapa-



Hapa-Kunden geniessen weltweit die Vorteile des Versands durch das Verteilzentrum in Polen.

Helpdesk zum Lager: Hat ein Helpdesk-Mitarbeitender ein Problem identifiziert und es werden dringend Teile benötigt, kann er deren Versand umgehend vor Ort veranlassen. Zurzeit werden 500 der wichtigsten Teile sowie UV-Flexo-Farben

und UV-DOD-Tinten im neuen Verteilzentrum bewirtschaftet und verschickt. Für unsere Kunden ändert sich nichts: Der Bestellprozess über service-sales@hapa.ch oder Webshop bleibt wie gewohnt, und auch die Ansprechpartner bleiben dieselben.

150 MAL EASYFLEX

Der anhaltende, weltweite Erfolg des EasyFlex spricht für die Zuverlässigkeit des UV-Flexodrucksystems.

Kompakt, robust und äusserst zuverlässig – dies sind die Eigenschaften des speziell für den Foliendruck auf Blisterlinien konzipierten EasyFlex. Dass die UV-Flexo-Technologie von vielen Pharmaunternehmen aufgrund der hohen Druckqualität und der einfachen Bedienung immer noch bevorzugt wird, bestätigen die Verkaufszahlen: Mit weltweit 150 EasyFlex-Installationen seit der Markteinführung vor zehn Jahren ist der Easyflex

noch heute sehr gefragt. Project Manager Marcello Calistri betreut das Produkt von der ersten Stunde an. Auf unzählige Messen hat er es begleitet, vor Ort eingerichtet und dafür gesorgt, dass es sicher verpackt und wohlbehalten wieder bei Hapa in der Schweiz ankommt. „Der EasyFlex ist eben auch so ein Arbeitstier wie ich – immer und überall unermüdlich im Einsatz“, schmunzelt Marcello.



Marcello Calistri kennt das meistverkaufte Flexo-Drucksystem wie seine Westentasche.

VOLL(DIGITAL)ER ERFOLG IN CHICAGO

Auf der PACK EXPO in Chicago präsentierte Hapa digitale Vielfarben-Drucksysteme, die sowohl Farbe in die Pharmaproduktion bringen als auch für flexible und agile Verpackungslinien sorgen.

Auf dem rund 1200 qm grossen Gemeinschaftsstand mit zehn Unternehmen der Coesia-Gruppe nutzte Hapa die diesjährige PACK EXPO erfolgreich, um dem amerikanischen Fachpublikum innovative digitale Verpackungsdruck-Systeme vorzustellen. Bei Hapa standen alle Zeichen auf bunt: Der neue Web 4.0 und der BlisterJet CMYK machten Hapa zu einem gut besuchten Aussteller. Vor allem, weil Hapa für jede Produktionsanforderung das passende System bietet. So zum Beispiel der neue Web 4.0, der erstmalig als Vierfarben-Version präsentiert wurde. Dieses Industrie-4.0-bereite System für Rollenmaterialien lässt sich problemlos in Verpackungslinien integrieren und ermöglicht so die Just-in-Time-Produktion von Blisterfolien. Auf der PACK EXPO demons-

trierte der Web 4.0 den hochauflösenden CMYK-Druck auf Aluminiumfolie. Besonders seine Skalierbarkeit auf bis zu 6 Farben plus Lack sowie die Fähigkeit der nahtlosen Integration in digitale Workflows fanden grosses Interesse. Auch der BlisterJet CMYK zog viel Aufmerksamkeit auf sich. Konzipiert für die Late Stage Customization, druckte er am Messestand vielfarbige Designs direkt auf versiegelte Blister. Hier zeigte sich das Publikum besonders an den Möglichkeiten interessiert, das System für eine Aufschubstrategie zu nutzen, um die Agilität und Reaktionszeiten der Lieferkette zu verbessern. Gut besuchte Fachvorträge zu den Themen „Production Agility“ und „Asset Utilization“ von Sales and Marketing Director James MacKenzie rundeten den Messeerfolg in Chicago ab.



Starker Auftritt: Zusammen mit neun weiteren Coesia-Unternehmen stellte Hapa auf dem rund 1200 qm grossen Messestand auf der PACK EXPO aus.



Star auf dem Hapa-Stand: Der Web 4.0 wurde erstmalig als Vierfarben-Version präsentiert.

MEIN JOB – MEINE PASSION

Das Handbuch für ein Drucksystem zu verfassen ist mehr als nur die Maschine zu beschreiben. Technical Writer Marco Geiser schlüpft dafür in verschiedene Rollen, um seinen Zielgruppen gerecht zu werden.

Als wichtiger Bestandteil jeder Maschine enthält das Handbuch nicht nur Anleitungen, sondern auch Sicherheitshinweise für den Leser. „Hier spielen juristische Aspekte eine grosse Rolle. Der Nutzer muss auf Gefahren hingewiesen werden, die baulich an der Maschine nicht vermeidbar sind“, erklärt Marco. Und die Dokumentation muss nicht nur verständlich geschrieben, sondern zwingend auch in der Sprache des Kunden verfasst sein. „Die Übersetzungen lassen wir durch eine Agentur erstellen; zurzeit haben wir rund 20 Sprachen im Portfolio.“

Zielgruppen verstehen

Doch wie beschreibt man komplexe Vorgänge zielgruppengerecht? „Ich muss die Vorgänge auf der Anwenderebene zuerst selbst verstehen“, so Marco. Dafür nimmt er die Rollen der Nutzer ein: „Bin ich der Bediener, lasse ich mir jeden Hebel und jede Funktion erklären, bis ich die Maschine selbst bedienen könnte. In der Rolle des Servicetechnikers achte

ich darauf, möglichst präzise Angaben einzuholen.“ Marco schätzt den Vorteil, dass Hapa die Drucksysteme inhouse produziert. „Brauche ich Informationen zu einem System, bin ich in einer Minute in der Montageabteilung.“

Durch Zufall zum Quereinsteiger

Zu Hapa kam der diplomierte Übersetzer mit etwas Glück. Nach seinem Studium arbeitete er als Deutschlehrer für fremdsprachige Erwachsene und gab daneben die Zeitschrift seines Berufsverbands heraus. „Eines Tages erhielt ich ein Stelleninserat, das Hapa zur Veröffentlichung aufgab. Ich bewarb mich spontan darauf und erhielt die Zusage – noch bevor das Inserat in der nächsten Ausgabe gedruckt wurde“, schmunzelt Marco. Das war vor 19 Jahren. „Mein erstes Handbuch war damals für den Digiprint, das erste digitale Drucksystem von Hapa“, erinnert er sich, „so habe ich Hapas Weg zur Digitalisierung von Anfang an miterlebt und auch ein bisschen mitgeprägt.“



Technical Writer Marco Geiser sorgt für korrekte Handbücher des gesamten Hapa-Portfolios.

Alles andere als eintönig

Was Marco bis heute an seinem Job liebt, ist nicht nur die Herausforderung, komplexe Sachverhalte verständlich zu formulieren. Es ist auch die Vielfalt seiner Aufgaben: einerseits an der Maschine lernen, Inhalte bestimmen und Texte verfassen; andererseits Teile fotografieren, Grafiken erstellen, Layouts gestalten und die Terminologie prüfen. „Das Schöne daran ist, dass ich alles von A bis Z machen kann – nur das Übersetzen und Drucken übernehmen inzwischen

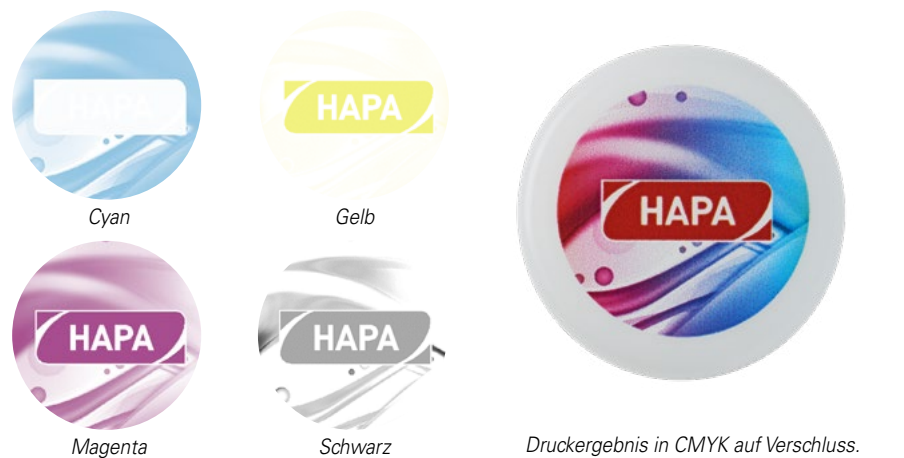
andere“, erzählt Marco. Während sich seine Tools laufend weiterentwickelten, blieb die Grundaufgabe stets dieselbe: gute Handbücher schreiben. „Erst seit ein paar Jahren findet ein Wandel statt“, erklärt Marco, „der Trend geht weg von geschriebener Dokumentation und hin zu animierten, interaktiven Anleitungen auf digitalen Medien. Da gilt es, am Ball zu bleiben – und künftig in weitere interessante Rollen zu schlüpfen. Das macht meinen Job auch in Zukunft sehr spannend.“

WUSSTEN SIE SCHON ...

... wie Ihr Verpackungsdesign zur Druckvorlage wird?

Um aus Daten wie beispielsweise Blister-Designs druckbare Vorlagen zu erzeugen, müssen diese Daten in Pixelgrafiken umgewandelt werden. Diesen Vorgang übernimmt der Raster Image Processor, kurz RIP genannt, der in den Drucker integriert ist. Pixelgrafiken bestehen aus einer rasterförmigen Anordnung von so genannten Pixeln (Bildpunkten), denen jeweils eine Farbe zugeordnet ist.

Getrennt, um zusammen zu sein: Um Farb- und Halbtonbilder zu reproduzieren, separieren Drucker die Dokumente in vier Farbauszüge, je einen für die Farbanteile Cyan (C), Magenta (M), Gelb (Y) und Schwarz (K). Wenn die Farbauszüge mit der entsprechenden Farbe passgenau übereinander gedruckt werden, geben sie zusammen das ursprüngliche Bild wieder.



Druckergebnis in CMYK auf Verschluss.

MESSEN & EVENTS 2019

FEBRUAR	Pharmapack Paris, Frankreich 07.–08. Februar		
APRIL	Pharmintech Bologna, Italien 10.–12. April	COPHEX Seoul, Korea 16.–19. April	
JUNI	Uhlmann Pharmazing Days Laupheim, Deutschland 25.–27. Juni		
SEPTEMBER	PACK EXPO Las Vegas, USA 23.–25. September	FachPack Nürnberg, Deutschland 24.–26. September	
OKTOBER	CIPM Wuhan, China 05.–07. Oktober	P-MEC Mumbai, Indien 12.–14. Oktober	TheIJC Düsseldorf, Deutschland 16.–17. Oktober

HAPA AG

Chriesbaumstrasse 4
8604 Volketswil
Schweiz
T +41 43 399 32 00
F +41 43 399 32 01
info@hapa.ch - www.hapa.ch

Hapa gehört zu Coesia, einer global tätigen Unternehmensgruppe von innovativen Unternehmen für industrielle Lösungen mit Sitz in Bologna, Italien.

Redaktion, Text und Layout
Hapa AG, Anja Koletzki

Druckvorstufe und Produktion
awikom gmbh
Bensheim, Deutschland

Druck
Lokay e.K.
Reinheim, Deutschland