

# Ein Erfolgsrezept: Fullservice und Beratungskompetenz

Der Artikel wurde erstellt  
in Zusammenarbeit mit:

**f:mp.**  
fachverband  
medienproduktions

Das Druck- und Medienhaus Rademann mit Sitz in Lüdinghausen, zwischen Münster und Dortmund, ist ein Traditionsunternehmen mit Zukunft. Frühzeitig hat man die Zeichen der Zeit erkannt und sich als Mediendienstleister der besonderen Art neu aufgestellt. Wir berichten von den Erfahrungen des Unternehmens.



Die Firma Rademann gibt es seit der Gründung im Jahr 1848. Bis 1972 produziert das Familienunternehmen Zeitungen. Zu diesem Zeitpunkt ist aber bereits abzusehen, dass dieses Geschäftsfeld auf Dauer nicht mehr wirtschaftlich sein würde. Also verkauft man die Zeitung an die Westfälischen Nachrichten und sucht nach neuen Geschäftsfeldern. Da Zeitungsdruckereien traditionell gut im Satz sind, bietet man Verlagen diese Leistung an. Diese wiederum sind sehr engagiert, auch im werbenden Bereich.

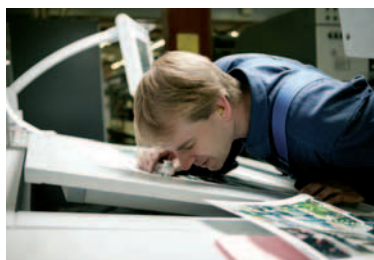
**Neue Geschäftsfelder:** Somit orientiert sich das Druckhaus Rademann wieder neu, um den Kunden Dienstleistungen anzubieten, die diese auch benötigen. Heutzutage sticht darunter der Lettershop mit seinem Komplettservice am meisten heraus.

Bogenoffsetkapazitäten stehen mittels zwei Heidelberg Speedmaster-Maschinen bereit. Die flexiblen Produktionsmaschinen verfügen über das Aniva-Farbsystem. Mit ihnen druckt man auch die Mailings und Selfmailer, die in einem weiteren Arbeitsschritt zwei vorhandene Xerox-Docutech-Digitalmaschinen personalisieren.

## Immer auf dem neuesten Stand:

Im Lettershop arbeitet man mit mehreren Falz- und Schneidemaschinen, Sammelheftern und Kuvertiermaschinen. Seit Neuestem ist auch eine zusätzliche Kuvertiermaschine Multimailer Kern 2500 im Einsatz. Der besondere Clou: ein integriertes System ermöglicht inline bis zu drei Falzungen. Über sechs Stationen lassen sich Beilagen verschiedener Größe kontinuierlich nachfüllen und in einem Arbeitsgang falzen, zuführen und auch frankieren. Eine automatische Markierung erleichtert beim Postleitzahlenwechsel den Versand.

Bei der Investition in neue Maschinen achtet man bei Rademann darauf, dass den Kunden stets ein Backup-System zur Verfügung steht, um so maximale Produktionssicherheit garantieren zu können. »Unsere Leistungen sind umfassend und schlie-



**Wandlungsfähig:** Das Traditionsunternehmen Rademann stellt sich neuen Herausforderungen.

Ben Adressservices und Porto-optimierung sowie einen In- und Outbound-Callcenter samt Adressqualifizierung ein. Wir nehmen dem Kunden den Prozess vollständig ab und ermöglichen es ihm, sich auf sein Kerngeschäft zu konzentrieren«, so Geschäftsführer Andreas Schnieder. »Damit erweitern wir unsere Wertschöpfungskette und erhalten einen besseren Rohertrag, der im Offset nicht so hoch ist.«

**Alles unter Kontrolle:** Die Unternehmenssteuerung ist dementsprechend komplex und läuft mit der Branchensoftware Printplus



**Sicherheit:** Durch Backup-Systeme, auch im Maschinenpark, erreicht man eine hohe Termintreue.

deshalb weitestgehend automatisiert ab. Für Anfang 2010 ist es geplant, zudem eine JDF-Anbindung zu implementieren, welche die Verbindung zum Warenwirtschaftssystem herstellt. Auch über eine automatisierte Maschinensteuerung denkt man bereits nach.

Die Workflowsteuerung erfolgt über Agfa Apogee X. Das Farbmanagement, basierend auf CIP-3, beinhaltet eine automatische Ansteuerung der Maschine inklusive Farbwertkorrektur. Um die volle Prozesskontrolle zu behal-

**Sorgfältig:** Qualitätskontrollen stellen die Kundenzufriedenheit sicher.

►ten, nimmt man die Plattenherstellung inhouse vor. Ein CtP-Belichter Luxel T-9800 S inklusive Online-Prozessor FLH Z 125 von Fujifilm sind hier im Einsatz.

Das Unternehmen Rademann kann verschiedene Zertifizierungen vorweisen, beispielsweise nach ISO 9001 und PSO sowie eine FSC-Zertifizierung. Doch damit gibt man sich laut Geschäftsführung nicht zufrieden: »Wir versuchen unsere Prozesse stets kritisch zu hinterfragen und dann strategisch zu überlegen, wie wir uns zum Nutzen unserer Kunden weiter verbessern können. Dieses analytische Vorgehen mündet logischerweise in der Produktivitätssteigerung durch Automatisierung. Deshalb auch die Entscheidung für Printplus, deshalb das Bekenntnis zu JDF und deshalb die Entscheidung, automatisch ausschließen zu lassen. Bei Mailings spielt die Nutzenoptimierung eine wesentliche Rolle. Deshalb entwickeln wir derzeit gemeinsam mit der Firma Bense ein Werkzeug, das die Bogenbelegung automatisiert.«

#### Qualität ab dem ersten Kontakt:

Qualität ist das Wichtigste – und das gilt natürlich auch für den Umgang mit den Kunden. »Wir haben das Sekretariat und den Vertrieb in zwei separate Teams eingeteilt. Dadurch hat der Kunde stets einen festen Ansprechpartner. Durch die kleineren Einheiten und regelmäßige Teamsitzungen sind die Mitglieder immer über die jeweiligen Kundenwünsche informiert«, so Andreas Schnieder.



**Full-Service:** Im Lettershop sortiert man Anschreiben automatisch nach Postleitzahlen.

Auch für Onlinebestellungen stehen ausgereifte Lösungen bereit. Die selbstentwickelte Web-to-Print-Applikation »Complete« ermöglicht dem Kunden die komfortable Bestellung verschiedener Produkte per Drag and Drop und beinhaltet die Möglichkeit, Werbeaktivitäten eines

ganzen Jahres zu koordinieren. Hierfür nutzt man eine übersichtliche Kalenderfunktion, über die sich grafisch ablesen lässt, welche Werbemittel für welchen Zeitraum geplant sind. Bestellungen können so über das ganze Jahr vorgemerkt und dann jederzeit per Knopfdruck ausgelöst werden.



**Vielseitig:** Das Unternehmen Rademann ist eines von circa 400 Direktmarketing-Dienstleistern der Deutschen Post.

Automatisierte Bestätigungsmails setzen den Kunden sowie die Auftragsabteilung von Rademann von der Bestellung in Kenntnis. Die kundenspezifischen Angebotsdaten sind im Programm hinterlegt und informieren bei Bestellung über anfallende Kosten. Eine weitere Ansicht informiert den Kunden über die Kosten aller bisher geplanten Aktionen. Complete verwaltet die Bestellung von Broschüren dabei ebenso wie komplette Mailings.

**Gemeinsam stark:** Die Web-to-Print-Lösung hat man gemeinsam mit drei anderen Druckereien im Rahmen des zu diesem Zweck gegründeten Unternehmens Dialogwelten entwickelt und individuell an verschiedene Bedürfnisse angepasst. So entsteht ein Pool an Lösungen, die man den Kunden aller beteiligten Druckereien bereitstellen kann. Andreas Schnieder erläutert: »Neben Complete haben wir auch ein Shopsystem entwickelt.« Doch warum die Mühe, wenn es schlüsselfertige Lösungen gibt? »Ich kann zu einem beliebigen Anbieter gehen, eine Lösung kaufen und anpassen lassen. Am Ende habe ich dann unabhängig vom Lieferanten gut 100.000

Euro gezahlt. So kamen wir zu dem Schluss, dass wir das Thema Web-to-Print gemeinsam schultern können. Dabei ist Web-to-Print essentiell nur ein Vertriebsmittel, ein Werkzeug, um Produktivität herzustellen und die Kommunikation zu vereinfachen«, kommentiert Andreas Schnieder. Das stellt natürlich

große Anforderungen an den Vertrieb. Frühzeitig hat man erkannt, dass Qualität immer auch von den Fähigkeiten der Mitarbeiter abhängt. »Wir schulen unsere Mitarbeiter, denn vor allem eine kompetente Beratung

ist für Kunden wichtig. Und das kommt auch sehr gut an«, erläutert Andreas Schnieder. »Insofern sind die Vertriebsmitarbeiter bei uns keine Drucksachen-, sondern Systemverkäufer. Relativ bequem Drucksachen einkaufen

#### Info: Kontakt

**Druck- und Medienhaus H. Rademann GmbH**, Telefon 0 25 91/91 74-0, Fax 91 74-33, E-Mail [info@rademann.de](mailto:info@rademann.de), Internet [www.rademann.de](http://www.rademann.de)

zu können – das gibt es überall. Wir sind da weiter. Viele Kunden wollen schlanker werden und reduzieren die eigene Werbeabteilung. Genau an dieser Stelle holen wir sie ab.«

**Fazit:** Rademann ist ein Druck- und Medienhaus mit allen Facetten, die man darunter versteht. Die starke Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kunden und die Fokussierung auf Qualität und Service haben sich auch in Krisenzeiten bewährt. Andreas Schnieder: »Wir sind der festen Überzeugung, dass dies ein zukunftssträchtiger Weg ist, der es Druckunternehmen ermöglicht, nachhaltig erfolgreich zu sein.« ◀ *Hendrik Fey/pe*