

Mehr Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch Plattform-Dienstleistungen

# Smarte Cloudplattform

**Mit PacLinc von AixPano B.V. können Verpackungshersteller Kunden, Innendienst und Produktion digital verknüpfen – eine Lösung für Effizienz, Transparenz und nachhaltige Kundenbindung in der Praxis.**

Die Verpackungsindustrie steht unter hohem Veränderungsdruck. Kürzere Produktzyklen, schwankende Bedarfe und steigende Qualitätsanforderungen treffen auf ein Arbeitsumfeld, das vielerorts noch von E-Mails, Excel-Listen und voneinander getrennten Softwarelösungen geprägt ist. Wer unter diesen Bedingungen zuverlässig, schnell und fehlerfrei liefern will, braucht mehr als ein modernes ERP-System. Entscheidend ist Durchgängigkeit – das nahtlose Zusammenspiel von Daten, Prozessen und Kommunikation auf einer digitalen Kundenplattform.

PacLinc, entwickelt und betrieben von AixPano B.V., verknüpft genau diese drei Ebenen und bildet damit die gesamte Wertschöpfung – von der ersten Anfrage bis zur letzten Lieferung – durchgängig ab. Die Plattform schafft Transparenz, beschleunigt Abläufe und verbessert die Zusammenarbeit zwischen Kunde, Vertrieb, Technik und Produktion. Gleichzeitig wird sie zu einem zentralen Instrument des Kundenerfolgs: Je einfacher ein Kunde Informationen erhält, Aufträge steuert und Entscheidungen trifft, desto stärker wächst seine Zufriedenheit und damit auch die Bindung an den Hersteller.

## KONTEXTBASIERTER DATENBASIS

Im Mittelpunkt von PacLinc steht eine kontextbasierte Datenbank, die alle Informationen zusammenführt, die zu einem bestimmten Kundenartikel gehören: Material, Konstruktion und grafische Gestaltung, Verträge und Abufvereinbarungen, Lagerbestände, Serien- oder Chargennummern sowie technische Artefakte wie Werkzeuge, Druckformen, CAD- und Druckkarten.



***PacLinc ist ein cloudbasiertes, skalierbares Plattform-Netzwerk, das technische und kaufmännische Prozesse der Verpackungsproduktion abbildet und integriert und Verpackungshersteller und deren Kunden miteinander vernetzt.***

Alle Elemente sind eindeutig miteinander verknüpft, versioniert und mit ihrem jeweiligen Freigabestatus versehen. So „weiß“ das System, dass ein Verkaufsprodukt aus bestimmten Komponenten besteht, auf einer bestimmten Maschine gefertigt wird und zu welchem Zeitpunkt es in Produktion oder Versand geht.

Dadurch entsteht ein digitales Gedächtnis, das nicht nur archiviert, sondern aktiv genutzt wird: Jede Abteilung des Verpackungsherstellers sowie die Kunden greifen auf denselben, aktuellen Informationsstand zu und arbeiten damit auf einer gemeinsamen, konsistenten Datengrundlage. Diese Transparenz schafft Vertrauen, reduziert Reibungsverluste und fördert partnerschaftliches Arbeiten – wesentliche Faktoren für eine langfristige Kundenbindung.

## END-TO-END-PROZESSE VON DER ANFRAGE BIS ZUR AUSLIEFERUNG

PacLinc bildet den gesamten Prozessablauf durchgängig ab: von der Anfrage und Angebotserstellung über

CAD, Artwork und Repro bis zu Freigabe, Produktion, Lagerführung und Logistik.

Jeder Schritt folgt einem definierten Workflow mit klaren Zuständigkeiten und einer lückenlosen Historie. Änderungen und Versionen werden dokumentiert, Freigaben nachvollziehbar erteilt und automatisierte Prüfungen sichern die Datenqualität. Das Ergebnis sind kürzere Durchlaufzeiten, weniger Rückfragen und ein deutlich höherer Anteil an „First Time Right“-Aufträgen. Damit gewinnen beide Seiten: Hersteller erhöhen ihre Produktivität, während Kunden von planbaren Prozessen, schnelleren Lieferzeiten und geringeren Fehlerquoten profitieren – ein direkter Beitrag zum Kundenerfolg und zur Stärkung der geschäftlichen Beziehung.

## KOMMUNIKATION IM PROZESSKONTEXT

Solange Kommunikation außerhalb der Prozesse stattfindet, entstehen zwangsläufig Medienbrüche. Die integrierte Unified Communication in

PacLinc löst dieses Problem: E-Mails, Chats, Kommentare und Notizen werden direkt dort gespeichert, wo sie hingehören: am Auftrag bzw. am Artikel. Jede Rückfrage, jede Entscheidung und jede Anmerkung ist damit kontextbezogen, historisiert und durchsuchbar. Das erspart mühsames Suchen in Postfächern, verhindert Informationsverluste und sorgt dafür, dass alle Beteiligten jederzeit denselben Wissensstand haben. Diese klare Kommunikationsstruktur schafft nicht nur Effizienz, sondern auch Transparenz in der Kundenbeziehung – ein zentraler Baustein für Vertrauen und Loyalität.

### **DIE KUNDENSICHT: ANTWORTEN IN ECHTZEIT DURCH PLATTFORM-SERVICES**

Aus Sicht des Kunden schafft PacLinc vor allem eines: jederzeit und rund um die Uhr Eigenständigkeit durch Selbstinformation. Was früher mehrere Telefonate oder E-Mails erforderte, lässt sich heute dank der 24/7-Verfügbarkeit der Plattform in wenigen Sekunden selbst klären. Typische Fragen werden unmittelbar beantwortet: Was ist die aktuelle Version meines Artikels? Wie viel Lagerbestand ist noch verfügbar? Wie ist der Status meiner Bestellung? Welche Freigaben stehen noch aus? Wann werde ich die Ware erhalten?

Durch verschiedene Plattform-Services wie Artikel- und Lagerübersichten, Auftragsverfolgung oder Prüfungen und Freigaben erhalten Kunden die für sie relevanten Informationen und gewinnen damit volle Transparenz über ihre Aufträge. Sie können eigenständig handeln, Nachbestellungen auslösen und Abläufe besser planen – ein echter Zugewinn an Handlungsfähigkeit und Kontrolle.

Für den Verpackungshersteller bedeutet das mehr als nur Effizienz: Die Plattform wird zu einem digitalen Bindeglied, das Kundenzufriedenheit fördert, Vertrauen stärkt und die Geschäftsbeziehung über den einzelnen Auftrag hinaus vertieft.

### **NUTZEN FÜR HERSTELLER UND KUNDEN**

Der Nutzen von PacLinc ist vielschichtig. An erster Stelle stehen Ordnung und Klarheit: Jeder weiß, wer was wann bearbeitet und mit welchem Ergebnis.

Missverständnisse, Fehlkommunikation und Reklamationen gehen deutlich zurück. Ebenso zentral sind Transparenz und Tempo: Echtzeit-Statusmeldungen ersetzen Rückfragen, und durch die Sichtbarkeit der nächsten Prozessschritte werden Liegezeiten minimiert. Hinzu kommen Effizienz und Kostensicherheit: Doppelarbeiten entfallen, Leistungen sind eindeutig zuordenbar und lassen sich korrekt verrechnen. Die gewonnene Datenstruktur ermöglicht darüber hinaus Optimierung auf Basis von Fakten – etwa durch Process- oder Data-Mining, das Engpässe sichtbar macht und Automatisierungspotenziale aufzeigt.

Auch Compliance und Sicherheit sind integriert: Freigaben und Versionierungen von Dokumenten werden automatisch dokumentiert, die Nachverfolgung erfolgt GMP-konform, und die Datenhaltung erfüllt höchste Datenschutz- und Hosting-Standards.

Am Ende entsteht ein doppelter Mehrwert: Kunden profitieren von Transparenz, Geschwindigkeit und Verlässlichkeit, während Hersteller durch bessere Servicequalität, Datenkompetenz und reibungslose Prozesse die Kundenbindung nachhaltig stärken und gleichzeitig ihren eigenen Aufwand in Vertrieb und Innendienst spürbar reduzieren.

### **FAZIT**

Integration statt Insellösungen – das ist kein Schlagwort, sondern ein praktikables Prinzip für eine Branche, in der Effizienz und Vertrauen über den wirtschaftlichen Erfolg entscheiden. Mit PacLinc, der von AixPano B.V. entwickelten und betriebenen Cloudplattform, macht die Verpackungsindustrie Schluss mit verstreuten Informationen und unklaren Zuständigkeiten. PacLinc vernetzt Daten, Prozesse und Kommunikation zu einem durchgängigen Informationsfluss, der sowohl intern als auch gegenüber den Kunden Transparenz schafft. So wird Digitalisierung zum echten Beziehungsfaktor: PacLinc steigert den Erfolg beim Kunden, stärkt die Kundenbindung und schafft die Grundlage für eine partnerschaftliche, langfristig tragfähige Zusammenarbeit – die entscheidende Voraussetzung für die nächste Entwicklungsstufe einer vernetzten Verpackungsindustrie.

### **ERSTE PSF-ZERTIFIZIERUNG**

Die Druckerei Thüringer Papierwarenfabrik C. Schröter ist der erste Anwender des neu entwickelten Prozessstandard Flexodruck (PSF). Der Standard und die damit verbundene Zertifizierung wurden 2025 entwickelt, um die Prozesse in den Druckereien effizienter zu gestalten und eine sichere Farbkommunikation mit den Auftraggebern zu ermöglichen. „Wir haben uns für die Zertifizierung entschieden, weil wir die Vorteile für die Arbeitsabläufe, die internen und externen Qualitätsansprüche sowie die Kundenzufriedenheit für uns nutzen möchten“, so Torsten Dreke, Geschäftsführer der Thüringer Papierwarenfabrik aus Mühlhausen.

Genau hier setzt der PSF an. Mit dem praxisnahen Regelwerk profitieren Flexodruckereien von klaren Vorgaben, messbaren Qualitätszielen und einem strukturierten Prüfprozess. Der Standard ermöglicht den Druckern, gezielt auf das gewünschte Ergebnis hinzuarbeiten und die vom Auftraggeber erwarteten Farben zu erreichen. „Das spart Kosten, verringert den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck und hinterlässt zufriedene Kunden“, sagt Stefan Röbber, Leiter der Druckvorstufe.

Der PSF definiert Anforderungen an den Produktionsdruck und den Prüfdruck. Als Referenz dient der Fingerprint, für den ein Bewertungsschema in Bezug auf den darstellbaren Farbraum und die Tonwertwiedergabe entworfen wurde. Die Richtlinie hat die Fogra in enger Zusammenarbeit mit Industriepartnern entwickelt. „Unsere Zielsetzung ist es, die Qualität im Flexodruck messbar zu machen und die Kommunikation zwischen Auftraggebern, Reprobetrieben und Druckereien zu vereinfachen“, erläutert Jürgen Gemeinhardt, Fogra-Abteilungsleiter Drucktechnik.

Mit der optionalen Zertifizierung können Druckereien die hohe Qualität ihrer Druckproduktion gegenüber potenziellen Kunden nachweisen. Auf der anderen Seite können sich Auftraggeber bei Druckereien, die nach PSF zertifiziert sind, darauf verlassen, dass ihre Qualitäts- und Zeitvorgaben eingehalten werden. Der neue Standard hat bereits weitere interessierte Druckereien auf den Plan gerufen. Mittlerweile sind schon die nächsten Zertifizierungen geplant. Zusätzlich bietet die Fogra seit kurzem auch die Möglichkeit, wasserbasierte Flexoreiniger zertifizieren zu lassen. Wird der Test bestanden, dürfen die Waschmittel ohne Probleme bezüglich der Garantie bei den Baldwin Waschanlagen zum Einsatz kommen.