

*Needle News enthält Informationen über Märkte, technische Aspekte, Qualität und vieles mehr. Wir hoffen, dass Sie sich auf die zwei jährlichen Ausgaben freuen und wünschen viel Spaß beim Lesen.*

## In dieser Ausgabe

### Seite 1

Der Qualitätspunkt  
Das Kundenzufriedenheits-ABC

### Seite 2

Der Kundenpunkt  
SKAPS Industries  
  
Der Vertreterpunkt  
Eugene Dai Co., Ltd.

### Seite 3

Der Hauptpunkt/  
Technik Punkt  
Star Blade

Anstehende  
Veranstaltungen

Mission Statement

### Seite 4

Der Mitarbeiterpunkt  
Lernen Sie Keith  
Gilbert kennen

#### Foster Needle Co., Inc.

4343 Expo Drive  
P.O. Box 1027  
Manitowoc, WI 54221-1027 USA  
Tel: 920-682-6314  
Fax: 920-682-5331  
www.fosterneedleusa.com  
E-mail: sales@fosterneedleusa.com

#### Foster Needle Limited

PO Box 7246  
Wigston LE18 4WW  
England  
Tel: 0116 258 1570  
Fax: 0116 258 1579  
E-mail: sales@fosterneedle.co.uk

## DER QUALITÄTSPUNKT

### Das Kundenzufriedenheits-ABC

In den heutigen wettbewerbsgetriebenen Märkten ist es schwierig, seine Produkte und Dienstleistungen differenziert darzustellen. Die dem Wettbewerb zur Verfügung stehenden Mittel und Technologien machen ein Kopieren von Produkten und Dienstleistungen wesentlich einfacher als früher. Auch Foster Needle hat diese Erfahrung machen müssen.

Exzellenter Kundenservice ist daher eine der wenigen Möglichkeiten, um einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu erreichen. Hätten Sie gedacht, dass nur 4% der Kunden, die eine Beanstandung haben, tatsächlich reklamieren? Wir benötigen aber Kunden-Feedback, um ein Gefühl dafür zu bekommen, wie zufrieden unsere Kunden sind. Auch ohne Reklamationen gibt es mit Sicherheit Kunden, die hochgradig unzufrieden sind. Tatsächlich ist es so, dass 96% der unzufriedenen Kunden ihren Lieferanten niemals sagen, was sie stört, dies aber durchschnittlich 9 anderen Personen erzählen werden. Trotzdem bleiben 90% der Kunden dem Lieferanten gegenüber loyal, wenn dieser Kundenreklamationen professionell und zeitnah regelt. Das und das aktive Einholen von Feedback, ist der Schlüssel, um Kunden zufriedenzustellen. Die Kundenzufriedenheit und unsere Fähigkeit diese zu generieren, wird sich weiterentwickeln, wenn wir als Unternehmen es schaffen, einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Technologische Fortschritte und das Internet haben geografische Marktbarrieren

verschwinden lassen, globale Erreichbarkeit möglich gemacht und neue Märkte geschaffen. Das ist für Unternehmen interessant, verändert aber auch die Regeln der Kundenzufriedenheit grundsätzlich.

Unser Kundenzufriedenheitsprogramm hat uns dabei in vielerlei Hinsicht geholfen. Es hilft uns, unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, indem wir auf unsere Kundenzufriedenheitsumfragen entsprechend reagieren. Es kann dabei um etwas so Triviales gehen, wie ein Versandproblem, oder um etwas Komplexes, wie das Bereitstellen einer Filznadel, damit der Kunde das beste am Markt verfügbare Produkt herstellen kann. Wir überwachen die Zufriedenheit unserer Kunden ständig, damit wir sofort auf jede ihrer Anforderungen reagieren können und ihnen eine Lösung anbieten, die ihnen hilft, ihr Geschäft noch besser abzuwickeln zu können.

Foster Needle hat ein sehr aktives Kundenzufriedenheitssystem, das von unserer Vertriebsmannschaft entwickelt wurde, und von diesem Team auch betreut wird. Kundenzufriedenheitsumfragen sind ein zentraler Bestandteil dieses Systems. Die Umfragen werden auf verschiedene Weise durchgeführt. So kann ein Foster Needle Vertreter, der einen Kunden besucht, diesen bitten den Fragebogen auszufüllen. Der Fragebogen kann vom Vertreter wieder mitgenommen werden, oder verbleibt

## SKAPS INDUSTRIES



SKAPS INDUSTRIES ist führend in der Herstellung von Geotextilien und Drainageprodukten aus Nonwovens für den weltweiten Einsatz im Umweltschutz sowie im Hoch- und Tiefbau.

Durch technologisch ausgereifte Fabrikationsprozesse ist es SKAPS möglich, auch größte Aufträge anzunehmen und kürzeste

Lieferzeiten einzuhalten. Wenn es um Landschaftsdrainageprobleme geht, ist SKAPS mit Geonetzen, Geoverbundstoffen und Geotextilien die richtige Adresse. Der SKAPS Industries Nonwovens-Produktionsbereich stellt auch eine Bandbreite von Filzen für Produkte der Möbel- und Bettenindustrie, sowie für die Automobilindustrie her. Diese Filze sind in verschiedenen Qualitäten, Farben und Fasern bis hin zu flammhemmender Ausrüstung erhältlich.

Die SKAPS Nonwovens Abteilung stellt Geotextilien aus 100% Polypropylen-Stapelfasern für den Einsatz im Umweltschutz sowie im Hoch- und

Tiefbau her, deren Stabilität durch einen vernetzten Faserverbund erzeugt wird. Alle SKAPS- Geotextilien sind resistent gegen UV- Strahlung, Verrottung, biologische Abbaubarkeit, Säuren und andere natürliche Einflüsse.

SKAPS Industries ist stolz darauf, seine Kunden nur mit besten Qualitätsprodukten zu beliefern. Das kann nur durch Verarbeitung bester Materialien und Unterstützung der Zulieferer erreicht werden.



Foster Needle ist eine dieser Firmen, die hervorragenden Service und technische Unterstützung bieten.

*Continued from cover story*

beim Kunden, um dann ausgefüllt per Post zurückgeschickt zu werden.

Zusätzlich hat Foster Needle den gleichen Fragebogen auf unserer Webpage [www.fosterneedleusa.com](http://www.fosterneedleusa.com). Klicken Sie auf die rote Icon oben rechts des Bildschirms, um den Fragebogen zu öffnen, sagen Sie uns, was Sie von unseren Produkten und Dienstleistungen halten, und wie wir unsererseits Ihnen mit Prozessverbesserungen helfen können.

Gehören Sie nicht zu den 96%, die Ihren Lieferanten nicht sagen was Sie stört!

Wäre es nicht einfacher Sie würden Ihre Bedenken Ihren Lieferanten mitteilen, um gemeinsam am kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu arbeiten, anstatt mit einem neuen Lieferanten die gesamte Lernkurve erneut zu durchfahren? Wir bei Foster Needle fühlen uns unseren Kunden und deren Zufriedenheit verpflichtet, um die qualitativ besten Produkte am Markt zu generieren. Auf diese Weise können Sie sich und Ihr Produkt von Ihrem Wettbewerber abheben.

## DER VERTRETERPUNKT

### Eugene Dai Co., Ltd



Eugenes Karriere in der Textil- und Nonwovens Branche begann 1978 als Vertreter bei Siber Henger Co. in deren Zweigstelle in Taiwan. Die Firma „Eugene Dai Co., Ltd“ wurde 1989 gegründet.

Eugene wurde 1990 Vertreter für Foster Needle.

Eugene wurde durch die Einführung des Filznadel Geschäftes und seiner Erfahrung auf dem Gebiet traditioneller Textilien und Textilmaschinen zum erfahrensten Textilvertreter in Taiwan. Diese Erfahrung

wurde durch seine Vertretung von Fehrer und F.O.R. noch erweitert.

Eugenes umfassendes Wissen über Textilien, Kenntnisse des taiwanesischen Marktes sowie seine freundschaftlichen Kundenverbindungen haben zum Erfolg von Foster Needle in Taiwan beigetragen.

Die Herausforderung Kundeninteressen wahrzunehmen, nimmt Eugene gerne an. Seine Erfahrung und sein umfangreiches Wissen stellt er allen Needlepunch Firmen in Taiwan und China zur Verfügung.

Seine Freizeit verbringt Eugene am liebsten mit seiner Frau und Tochter beim Tennis spielen und am Strand. Wenn nur irgend möglich geht er seinem Lieblingshobby, dem Tauchen nach.

## DER HAUPTPUNKT/ TECHNİK PUNKT

### Der Erfolg des Star Blade Design hat die Zeit überdauert und findet weiterhin neue Vorteile in neuen Märkten.

Über Jahre war die original Foster Needle Star Blade sehr erfolgreich in der Produktion aller Arten von Geotextilien. Die Star Blade unterscheidet sich in ihrer Erscheinung deutlich vom konventionellen triangularen Design einer Filznadel.

Der offensichtlichste Unterschied liegt im Querschnitt des Arbeitsteils. Die Star Blade hat im Vergleich zur konventionellen triangularen Nadel eine zusätzliche Kante. Mit der zusätzlichen vierten Kante wird die Nadel effizienter, was zu einer höheren Festigkeit des Filzes führt. Normalerweise führt eine effizientere Nadel zu einer stärkeren Oberflächenschädigung des Filzes, nicht jedoch die Star Blade. Die Star Form führt nachgewiesenermaßen zu einer bemerkenswert guten Oberfläche des Produkts.

Ein weiterer Vorteil der Star Blade ist eine reduzierte Einstichkraft. In jüngsten Tests wurde, im Vergleich mit anderen Nadeln zur Herstellung von Geotextilien, nachgewiesen, dass die Einstichkraft mit der Starblade niedriger ist, was eine geringere Belastung der Maschine und weniger Reparaturen bedeutet.

Weitere Vorteile der original Star Blade beinhalten: weniger Nadelbruch aufgrund des sternförmigen Querschnitts, bessere mechanische Eigenschaften des Filzes mit

weniger Einstichen pro Fläche, enge Kerbenabstände für eine gute Faserverbindung bei geringer Einstichtiefe, was zu einer geringen Verweilzeit in der Fläche führt und einen 60° Kantenwinkel, um die Lebensdauer der Kerben zu erhöhen.

Foster Needle hat in den letzten Jahren Modifikationen des originalen Designs entwickelt. Wir bieten heute eine konische Variante der Star Blade an. Diese Variante eignet sich, um konventionelle konische Nadeln zu ersetzen, wenn höhere mechanische Eigenschaften des Filzes erforderlich sind. In Amerika haben wir diese Nadel mit Erfolg an Firmen verkauft, die Kosmetiktücher aus Baumwolle herstellen. Die konische Form reduziert Nadelbruch, was besonders auf diesem Markt ein sehr sensibles Thema ist. Die Star Blade verbessert den Faserverbund bei weniger Einstichen pro Fläche. Diese Nadel kann auch für Paddings verwendet werden, wenn eine höhere Festigkeit erwünscht ist.

Foster Needle bietet diese Nadel auch mit unterschiedlichen Kerbenabständen an. Der Standardabstand von Kerbe zu Kerbe beträgt 0,031 Inch. Wir bieten jetzt eine Star Blade an, die einen Abstand von 0,063 Inch hat. Diese Nadel kann auf Tacker Filzmaschinen zum Einsatz kommen und für andere Produkte, bei denen Loft eine Rolle spielt. Die Kombination von normalem und

mittlerem Kerbenabstand bei dieser Nadel erzielt eine gute gleichmäßige Verteilung der Fasern. Momentan haben wir diese Nadel in einer kompletten Laborlinie installiert. Wir sind sicher, dass diese Nadel in vielen Märkten verwendet werden kann.

Die Star Blade Nadel wird in den folgenden Märkten erfolgreich eingesetzt:

- Geotextilien
- Möbelstoffe
- Nachvernadelung von Geweben für  
Polsterdecken
- Decken
- Kosmetik Pads aus Baumwolle
- Teppich Backings
- Vernadeln von Composites  
(aus unterschiedlichen Lagen  
verschiedener Materialien)
- Vernadeln von Mop Garnen
- Automobile Anwendungen
- Schutzkleidung (Kevlar und/oder  
Nomex Produkte)
- Vernadeln von Nähgewirken für Jalousien
- Bremsscheiben
- Abrasive Filze für Schleifoperationen
- Andere technische Filze

Diese Liste enthält lediglich die US amerikanischen Anwender der Star Blade und zeigt, dass die Star Blade nicht nur für Geotextilien geeignet ist, sondern auch in vielen anderen Anwendungen Vorteile bietet.

## ANSTEHENDE VERANSTALTUNGEN

**IDEA 2010**  
27.- 29. April  
Miami Beach,  
Florida

**Techtextil  
Nordamerika**  
18.- 20. Mai  
Atlanta, Georgia

**World of Wipes**  
21.- 23. Juni  
Chicago, Illinois

**ITMA ASIA 2010**  
22.- 26. Juni  
Shanghai, China

**„CINTE“  
TECHTEXTIL**  
19.- 21. Oktober  
Schanghai, China

**FILTRATION 2010**  
30. Nov.-02. Dez.  
Philadelphia,  
Pennsylvania

**INDEX 2011**  
12.- 15. April 2011  
Genf, Schweiz

### Foster Needle Company Mission Statement

Foster Needle ist und wird auch weiterhin bei der Produktion und Vermarktung von hochwertigen Filznadeln das weltführende Unternehmen sein, indem Kunden der beste Wert und Kundendienst angeboten wird, Gewinne erwirtschaftet werden, die die Zukunft von Foster Needle sichern und sicherstellen, und indem wir alle unsere Mitarbeiter fördern und für deren Zufriedenheit sorgen.

## Lernen Sie Keith Gilbert kennen



Keith fing 1989 bei Foster Needle als Maschinenbediener in der Produktion an. Nach drei Jahren wurde er zum Schichtführer in der Produktion befördert. 1994 wurde Keith Meister der zweiten Schicht im Spitzen und Kerbenstechen. Diese Position bekleidete er bis Mai 1995, als er dann Abteilungsleiter in diesen Abteilungen wurde.

Als Abteilungsleiter spielt Keith in der Produktion und in der Qualitätssicherung eine große Rolle bei Foster Needle. Er war im Laufe der Jahre an der Weiterentwicklung von Maschinen und Nadeln beteiligt. An der Universität von Wisconsin hat Keith an mehreren Management-Kursen teilgenommen und mit Zertifikat abgeschlossen.

Keith ist ein hervorragendes Beispiel für unsere Angestellten. In seinen nunmehr 21 Jahren bei Foster Needle, hat Keith sich zu einem wichtigen Mitarbeiter in unserem Management Team heraufgearbeitet.

Keith ist gebürtig aus Manitowoc und hat sein bisheriges Leben auch hier verbracht. Er ist seit 31 Jahren mit Sherry verheiratet, die seit 5 ½ Jahren bei Foster Needle arbeitet. Keith treibt es in die Natur. Er ist begeisterter Jäger und Angler.

4



Foster Needle Co., Inc.  
4343 Expo Drive  
P. O. Box 1027  
Manitowoc, WI 54221-1027 USA

