

# RAVEN

| Edición núm. 20 |



LET ENDLESS POSSIBILITIES BEGIN

Glen Raven y su gente



Estimados lectores:

Para esta edición de la revista Raven, estamos ofreciendo una actualización sobre Glen Raven y nuestras tres unidades de negocios: Glen Raven Custom Fabrics, Glen Raven Technical Fabrics y Trivantage. Escogimos este tema porque queremos transmitir cómo nos esforzamos para brindar productos y servicios innovadores a nuestros clientes de todo el mundo.

Glen Raven Custom Fabrics continúa con su firme compromiso de apoyar la marca Sunbrella®, la cual creemos agrega valor a cada toldo, cubierta para bote y artículo tapizado en el cual aparece. El apoyo a la marca Sunbrella este año incluye un programa de comunicación de mercadotecnia considerablemente ampliado, inversiones en nuestros centros de fabricación e innovaciones continuas en el diseño y las características de rendimiento de nuestras telas.

Glen Raven Technical Fabrics es una unidad de negocios diversa que se centra en soluciones de valor agregado que abarcan una amplia gama de mercados, incluyendo el automotor, el de ropa de trabajo de protección, minería, materiales geosintéticos y filtración de agua. En todos los proyectos para sus productos, Technical Fabrics está trabajando en asociación con otras compañías que complementan nuestros recursos, lo cual genera innovaciones que no serían posibles si las compañías trabajaran solas.

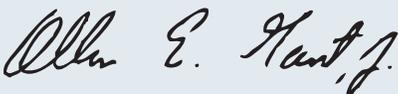
Trivantage, nuestra subsidiaria de distribución, se encuentra en las últimas etapas de una transformación de varios años que ha incluido la construcción de un innovador centro de distribución consolidada y el reciente lanzamiento de nueva tecnología de la información. Ahora que los principales cambios se han implementado, Trivantage vislumbra claras señales de progreso en los niveles de la eficiencia y el servicio al cliente.

Mientras preparábamos esta edición, queríamos ir más allá de la descripción de amplias estrategias comerciales y dar a nuestros lectores la oportunidad de conocer a algunas de las personas que están al frente de la fabricación de productos de calidad y del servicio al cliente. Mientras leen sobre nuestras diversas unidades de negocios, también tendrán la oportunidad de conocer a personas como Farrell Hedrick, un ingeniero de procesos del departamento de tejido de nuestra planta de Burnsville que se ha capacitado con algunos de los innovadores líderes de máquinas de tejer en el mundo.

También conocerán a Regan Hinson, una técnica de color de nuestra planta de acabado de Park Avenue que ha recibido elogios de los nuevos fabricantes de automóviles por su capacidad para proporcionar combinaciones exactas de colores; Kevin Wild, que apoya a los clientes del Reino Unido e Irlanda con información sobre los productos Sunbrella y Dickson; Linda Barbuto, una diseñadora de telas Sunbrella que tiene un talento natural para guiar las telas de la idea a la realidad; y muchos otros.

Mientras leen las historias de estos asociados de Glen Raven, creemos que sentirán su compromiso con nuestros clientes y agradecerán aún más que estemos todos juntos en esto. El éxito de ustedes es nuestro éxito y, con un enfoque en la calidad, la innovación y la gente, el panorama es ciertamente prometedor.

Gracias,



Allen E. Gant, Jr.  
Presidente y director ejecutivo  
Glen Raven, Inc.



#### GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS

2-12

#### GLEN RAVEN TECHNICAL FABRICS

13-21

#### TRIVANTAGE

22-26

**EN LA PORTADA** Los asociados de Glen Raven de todo el mundo están entregando a los clientes productos y servicios de calidad mientras desarrollan ideas innovadoras.

Fila superior, de izquierda a derecha, Rudie Bingham (Trivantage – Dallas), Gautam Dalmia (Strata – India), Ulrike Butin (Dickson – PTL).

Segunda fila, de izquierda a derecha, Gregory Lejeune (Dickson-Constant), Xiaohong Deng (Glen Raven Asia), Randy Coggins (Glen Raven Logistics).

Tercera fila, de izquierda a derecha, Fred Moore (Glen Raven Custom Fabrics), Mellisa Gravitis-Bagwell (Trivantage – Atlanta), Keith Purves (Trivantage – Miami).

**DENTRO DE LA PORTADA** El Centro de Distribución Consolidada de Trivantage en Mebane, Carolina del Norte.

# GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS SE CONCENTRA EN LA MARCA SUNBRELLA®

La principal misión de Glen Raven Custom Fabrics es apoyar la marca Sunbrella®, mediante la ampliación de la investigación y el desarrollo, la fabricación, el diseño, la mercadotecnia y el desarrollo de la marca. A lo largo de su historia de 50 años, la marca Sunbrella ha evolucionado constantemente, y aún sigue vigente este compromiso hacia la mejora continua y el apoyo a la marca.

“La marca Sunbrella agrega valor para todos los productos de nuestros clientes, y esto abarca los mercados de los toldos, marinos, de tapicería y contratistas”, dijo Leib Oehmig, presidente de Glen Raven Custom Fabrics. “Estamos invirtiendo de manera significativa en todos los aspectos de apoyo a la marca, que incluyen en nuestros centros de fabricación, investigación y desarrollo y servicios de mercadotecnia. Es fundamental que continuemos fortaleciendo y desarrollando la marca Sunbrella”.



## ◀ Wendy Shoffner

Directora de Servicio al Cliente | Custom Fabrics

Un equipo de 14 representantes de servicio al cliente se encarga de las llamadas en Glen Raven Custom Fabrics, y atiende llamadas de clientes comerciales y de consumidores por igual. Cuando uno llama a Glen Raven, le atiende una persona de carne y hueso, que está lista para responder cualquier pregunta. Al frente de este grupo se encuentra Wendy Shoffner, directora de servicio al cliente, una asociada que trabaja desde hace 20 años en Glen Raven.

“Nos consideramos la primera línea, la voz de Glen Raven, y queremos que cada persona que llama sepa que la valoramos como cliente y que haremos todo lo posible por satisfacer sus necesidades. Nuestro equipo es experto en la marca Sunbrella, y sentimos una gran satisfacción cuando sabemos que hemos ayudado a alguien que llama: ya sea un cliente que desea consultar sobre el estado de un pedido o un consumidor que pregunta dónde puede comprar las telas Sunbrella”.



## ▲ Brandon Hughes Especialista en servicio técnico | Custom Fabrics

La principal misión del equipo de Servicio Técnico en Glen Raven Custom Fabrics es resolver reclamaciones relativas a la garantía de la manera más rápida y justa posible. Una misión de igual importancia es ver las reclamaciones como oportunidades para encontrar nuevas maneras de mejorar. Brandon Hughes, un asociado que trabaja desde hace 20 años en Glen Raven, es miembro del equipo de Servicio Técnico desde hace 17 años.

“Queremos que nuestros clientes sepan que, cuando compran un producto de la marca Sunbrella, también están adquiriendo el servicio que respalda el producto. Trabajamos estrechamente con nuestros clientes para resolver problemas, y estamos para brindar información y orientación a los clientes y a nuestros equipos de fabricación y de ventas para evitar que los problemas vuelvan a surgir. Al analizar las reclamaciones y escuchar a nuestros clientes, encontramos maneras de seguir mejorando”.



### ▲ Fred Moore Expedidor | Custom Fabrics

Todos los días de la semana por la mañana, Fred Moore, expedidor de la planta de Anderson de Glen Raven, convoca una reunión a las 8:30 con el gerente de la planta y los gerentes de acabado, inspecciones y planificación. El objetivo es repasar los puntos de prioridad para el día y generar un consenso para que los pedidos esenciales puedan salir de la planta y entregarse a los clientes. Fred, un asociado que trabaja desde hace 36 años en Glen Raven, rastrea los envíos prioritarios durante el día.

### ▶ Debra Gann

Especialista en costos | Custom Fabrics

Como especialista en costos, el trabajo de Debra Gann es analizar información detallada en cuanto a la fabricación y el contenido de cada estilo Sunbrella para calcular un precio justo y exacto. Al mismo tiempo, Debra, que trabaja desde hace 30 años en Glen Raven, desempeña una función clave al supervisar el valor del inventario para fines de elaboración de informes.

“He visto cómo Sunbrella ha crecido enormemente desde que me incorporé a la compañía. En 1984, teníamos una cantidad muy limitada de estilos y podría nombrarlos de memoria. Hoy, no solo tenemos cientos de estilos diferentes, sino que la complejidad de nuestras telas ha mejorado enormemente y ha pasado de tejidos sencillos a jacquards multicolores con muchos hilos diferentes. Estoy aquí para asegurarme de que cuando un cliente pide una tela, el costo sea lo más exacto posible”.

“Al supervisar el flujo de prioridades, puedo detectar atascos en la producción. Puede haber un rollo de tela que ha pasado por el proceso de tejido, pero que no ha salido de la máquina de tejer y pasado a la etapa de acabado. Puedo alertar al equipo de tejido que se debe quitar el rollo y pasarlo a la siguiente etapa. Es ese tipo de atención al detalle lo que nos permite avanzar según lo previsto. Como equipo tenemos una buena comunicación en todos los departamentos. Hay una actitud positiva y si uno le pide ayuda a alguien, de inmediato esa persona está dispuesta a ayudar”.





### ▶ Janet Foster

Gerente de cuentas por pagar | Custom, Technical, Trivantage

Cuando se trata de cuentas por pagar, Janet Foster sigue la regla de oro: trata a los demás como te gustaría que te traten a ti. A Janet, que trabaja desde hace 25 años en Glen Raven, hace poco se le encargó un área de servicio de cuentas por pagar consolidadas para Custom Fabrics, Technical Fabrics y Trivantage. El objetivo de su equipo es procesar de manera eficiente los pagos a los proveedores de quienes Glen Raven depende para servir a sus clientes.

“Nuestro nuevo sistema nos está ayudando a mejorar nuestras relaciones con los proveedores, lo cual les permite presentar facturas electrónicas y así ahorrar tiempo y dinero. Con todo electrónico y prácticamente sin papel, es fácil responder preguntas e investigar problemas. Mi experiencia en Glen Raven me ha demostrado que estamos a la vanguardia de las nuevas ideas que nos harán más eficientes para el beneficio de los clientes. Queremos que nuestros proveedores se muestren optimistas respecto a Glen Raven porque dependemos los unos de los otros para servir a nuestros clientes”.

## PROGRAMA DE APOYO EXPANDIDO DE MERCADOTECNIA

Durante el 2013, Glen Raven lanzó un programa de comunicación de mercadotecnia significativamente mejorado para la marca Sunbrella, incluyendo mayor publicidad impresa y en línea, un nuevo sitio web, una mayor presencia de los medios sociales y un boletín electrónico para el consumidor.

Una de las áreas más importantes de crecimiento para la mercadotecnia de la marca Sunbrella está en la categoría conocida como experiencias con la marca, lo cual incluye la colocación de las telas Sunbrella en casas de exhibición de diseñadores en todo el país. Estos eventos especiales generan una significativa cobertura de los medios de comunicación y exposición de primera mano para miles de consumidores que están ansiosos por obtener las últimas ideas en decoración para el hogar. Las experiencias con la marca también incluyen la vinculación con personas influyentes clave del mercado, tales como arquitectos y diseñadores de interiores a través de presentaciones y promociones especiales.

### ◀ Jeff Adams Ingeniero de planta | Custom Fabrics

Como ingeniero de planta de la planta de Anderson de Glen Raven, Jeff Adams se encarga de garantizar que la planta de un millón de pies cuadrados funcione bien y de manera confiable. También se ocupa de que funcione de manera más eficiente y “más ecológica” mientras Glen Raven presiona para controlar los costos y al mismo tiempo protege el medioambiente a través de una reducción en el uso de la energía y otros recursos. Jeff, que trabaja desde hace 26 años en Glen Raven, dirige un equipo de 17 asociados que incluye a especialistas de prácticamente cada industria: desde el sector eléctrico y de soldado hasta el de sistemas de climatización (HVAC) y plomería.

“Hemos reducido el consumo de energía en la planta de Anderson a través de múltiples proyectos, incluyendo la instalación de transmisiones de frecuencia variable en todos los ventiladores HVAC y el reemplazo de accesorios de iluminación de haluro metálico por accesorios fluorescentes T5. Se ha reducido el consumo de agua en más de 10 millones de galones al año. Para que nuestra planta funcione de manera eficiente debemos tener a las personas adecuadas con un buen liderazgo en los lugares indicados. El trabajo cada año es más técnico, pero avanzamos día a día”.



## PROPORCIONADO PARA LA MARCA SUNBRELLA®

Este año en el programa expandido de comunicación de mercadotecnia, Glen Raven introdujo una estrategia “Sunbrella Home”. Si bien Sunbrella es una marca bien establecida en categorías de productos como toldos y tapicería para exterior, el uso de Sunbrella en tapicería para interior es relativamente nuevo, como lo son los productos como mantas y tapetes.

A través del posicionamiento de Sunbrella Home, Glen Raven está haciendo hincapié en cómo las telas Sunbrella son ideales para cada aspecto del hogar, desde terrazas y patios hasta salas de estar y comedores. Las fotos utilizadas en la nueva campaña publicitaria y en el sitio web apoyan este posicionamiento con imágenes convincentes que han sido bien recibidas tanto por los consumidores como por la industria.

### Gray Stout

Ingeniero de procesos | Custom Fabrics

Para satisfacer las necesidades del cliente de diversidad en las telas de tapicería, Glen Raven Custom Fabrics ha creado una nueva planta de hilos en Burlington, Carolina del Norte, diseñada a medida para brindar flexibilidad. Esta nueva instalación, ubicada dentro de un edificio existente, incorpora una innovadora disposición de las máquinas que respaldará la producción de hilos especializados que se tejerán en la planta de Anderson. Gray Stout, ingeniero de procesos de Glen Raven y asociado desde 1993, es miembro del equipo que ha guiado la creación de esta nueva instalación.

“Fue emocionante ver el surgimiento de la nueva planta de hilos. Comenzó con planos y propuestas de distribución en el 2008 y ha progresado a través de muchas repeticiones. Produciremos hilos de alta calidad, y seremos capaces de brindar una variedad más amplia de colores en favor de nuestros clientes. Será una instalación de la que podremos estar orgullosos, y hará una contribución positiva”.



5

### Wendy Miller

Gerente de cumplimiento aduanal | Custom Fabrics

Como gerente de cumplimiento aduanal, Wendy Miller se asegura de que, cuando Glen Raven Custom Fabrics envía productos a ubicaciones tan lejanas como Australia, se cumplan con todos los requisitos legales para el despacho aduanal con el fin de que las telas lleguen de manera segura y a tiempo. Wendy, que trabaja en Glen Raven desde 1999, también es un recurso enciclopédico para los clientes de Glen Raven cada vez que tienen preguntas relacionadas con las reglamentaciones aduanales y el comercio internacional.

“El comercio internacional se ha vuelto más complicado con los años debido al crecimiento del comercio global y la implementación de nuevas reglamentaciones de seguridad después del 11 de septiembre. Estamos inmediatamente disponibles para los clientes cuando tienen preguntas relacionadas con envíos, incluyendo acuerdos de libre comercio, aranceles y reglamentaciones aduanales. Hemos ayudado a clientes en numerosas situaciones y a menudo trabajamos con compañías más pequeñas que no tienen especialistas en aduana en su personal”.





▲ **Jodie Kraushaar** Especialista en cuentas minoristas nacionales | Custom Fabrics

El servicio a los clientes de Glen Raven Custom Fabrics comienza con las telas Sunbrella, una marca que se ha desarrollado durante un período de 50 años y que es reconocida por su belleza, comodidad y durabilidad. Pero la historia no acaba ahí. Agregar valor a la marca Sunbrella incluye protección de la garantía, apoyo de las comunicaciones y servicios de mercadotecnia. Este modelo de apoyo de mercadotecnia y producto en un solo lugar continúa siendo exitoso con minoristas nacionales líderes gracias a un equipo comercial que se centra en este segmento. Jodie Kraushaar, especialista en cuentas minoristas nacionales y asociada de Glen Raven desde hace 25 años, es una parte fundamental de ese equipo que también brinda coordinación entre compradores minoristas, fabricantes y Glen Raven.

“Glen Raven tiene los recursos y el compromiso para apoyar a todos los mercados a los cuales servimos de manera integral, comenzando con el diseño de los productos y su llegada a la etapa de producción, la administración de la cadena de suministro y el apoyo de mercadotecnia, directamente hasta el punto de venta. Nuestro conocimiento de diversos mercados nos permite ayudar a los compradores a seleccionar las telas, y luego hacemos un seguimiento con la formalización del pedido, la planificación de la producción y el cumplimiento de calendarios de entrega ajustados. Es fundamental que manejemos muchas áreas diferentes para satisfacer las necesidades de nuestros clientes”.

▶ **Linda Barbuto**  
Diseñadora | Custom Fabrics

Glen Raven Custom Fabrics tiene la palabra “custom” (“a la medida”) en su nombre por una muy buena razón: la capacidad de la compañía para desarrollar ofertas exclusivas que reflejan las marcas de sus clientes y que llegan a segmentos específicos del mercado. Linda Barbuto es miembro del equipo de diseño de Sunbrella desde hace ocho años, trabaja directamente con los clientes en el diseño de creaciones únicas y guía estas creaciones a través del proceso de producción para garantizar una tela duradera y de calidad que sea fiel a las inspiraciones del diseño.

“Los clientes valoran nuestra capacidad para predecir las tendencias de color, las cuales pueden aplicar para crear telas para sus marcas. Nuestro equipo de diseño de Sunbrella viaja por toda Europa y Asia, y a partir de esta exposición desarrollamos presentaciones de tendencias en colores y diseños que para los clientes son valiosas para crear sus propias líneas de telas. Además de la fase de diseño, trabajamos con la planta de Anderson para realizar pruebas de calidad y asegurarnos de que se puedan producir creaciones finales de manera eficiente y con la calidad que nuestros clientes esperan”.





### ▲ Pat Craft

Coordinadora de desarrollo de productos | Custom Fabrics

Las telas Sunbrella representan un equilibrio de belleza y tecnología. Las telas deben lucir y sentirse maravillosamente y al mismo tiempo respaldar la promesa de la marca Sunbrella de durabilidad y facilidad de cuidado. Estos dos atributos de la marca Sunbrella se conjugan todos los días en el escritorio de Pat Craft en la planta de Anderson de Glen Raven. Su trabajo es brindar un enlace entre las inspiraciones del diseño y las consideraciones técnicas. Pat, una asociada que trabaja desde hace 25 años en Glen Raven, coordina las ofertas más recientes del equipo de diseño de Sunbrella y realiza consultas con ingenieros textiles y la planta de fabricación durante el detallado, el ingreso en el sistema y la producción de estos estilos.

“El cambio es una constante. Hay estilos nuevos todo el tiempo con nuevas construcciones y nuevos hilos. Nuestros diseñadores están creando hermosas telas y nosotros nos aseguramos de que todos los aspectos tanto de belleza como de corrección técnica se conjuguen en las telas. Con una mayor complejidad, es más importante que nunca que todo se verifique y se vuelva a verificar y que haya una buena coordinación entre los diseñadores, los ingenieros y la planta de tejido”.



### ▲ Malvin Hargrove Gerente de fabricación | Custom Fabrics

Ubicada a solo unas millas de la frontera de Virginia en la comunidad agrícola de Warren County, Carolina del Norte, la planta de Norlina de Glen Raven es un elemento fundamental en el éxito de la marca Sunbrella. Los asociados de Norlina son una fuente esencial de hilos de calidad que se tejen en las telas Sunbrella, todo bajo el ojo observador de Malvin Hargrove, gerente de fabricación de Norlina y empleado de Glen Raven desde hace 30 años. Su trabajo es asegurarse de que la seguridad, calidad y producción continúen siendo los tres principales objetivos todos los días.

“Para ser un gerente eficaz, hay que conocer a toda la gente individualmente, saber qué los mueve, y ganarse su respeto guiando con el ejemplo. Paso el 80 por ciento de mi tiempo en la planta, no en la oficina. Es en la planta donde se hace el producto y ahí es donde debo estar. Todos los días es un desafío nuevo y eso hace que este trabajo sea emocionante. Nunca estamos realmente allí. Siempre estamos buscando otro momento de estabilización: el siguiente nivel”.

## DICKSON SUPERA DESAFÍOS DE LA ECONOMÍA EUROPEA

Los asociados de Dickson de Glen Raven en Francia están respondiendo bien a la preocupante economía europea gracias a las mejoras en el proceso de producción, la mercadotecnia de las marcas Sunbrella y Dickson, y una distribución más eficiente gracias a un nuevo centro de logística y la introducción de nuevos productos, tal como una línea de alfombras comerciales.

La otra unidad de negocios global de Custom Fabrics, Glen Raven Asia, continúa teniendo un buen desempeño mientras Glen Raven presta servicio a los fabricantes de esta región y mientras la economía nacional asiática evoluciona. Nuestros asociados de Glen Raven Asia se están asociando con compañías nacionales de toda la región, y proveen telas Sunbrella junto con apoyo de la comercialización y de los canales de venta minorista.



### ◀ Alexia Hermant

Asistente de ventas – Francia | Dickson-Constant

Alexia Hermant se incorporó a Dickson-Constant en enero de este año como asistente de ventas para los clientes de París y ciudades aledañas. Es el principal punto de contacto para los pedidos que llegan por teléfono, correo electrónico y fax, y verifica los inventarios y las fechas de entrega. Alexia también ayuda a los clientes con muestras y a resolver cualquier problema relacionado con la calidad.

“Estamos en una posición clave donde escuchamos al cliente y somos capaces de ayudarlo de la manera en que lo necesita. Es importante que mis clientes sepan que pueden contar conmigo siempre. Este trabajo implica una visión de equipo entre los asistentes de ventas y los representantes de ventas que están en planta. El servicio que ofrecemos a nuestros clientes es tan importante como los productos de buena calidad”.

### ▶ Jean-Paul Paccalet Gerente de calidad técnica | Dickson PTL

Después de 22 años como gerente del equipo de producción en Dickson PTL, Jean-Paul Paccalet actualmente aplica sus conocimientos prácticos como gerente de calidad técnica. Examina los problemas de calidad de los clientes, reúne toda la información al respecto, analiza los problemas y resuelve las reclamaciones a la entera satisfacción del cliente. De igual importancia, Jean-Paul, que se incorporó a Dickson en 1989, se centra en cómo se pueden utilizar las reclamaciones de los clientes para desarrollar mejoras en el proceso que hagan que Dickson PTL genere ofertas de productos más sólidas.

“Mi trabajo es diverso y requiere un profundo conocimiento de los productos de Dickson PTL. Realizamos pruebas detalladas para fomentar el uso de materiales innovadores que puedan satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes. Participo en los diversos aspectos del proceso de producción, lo cual me permite recomendar cambios para mejorar la calidad del producto. Como gerente de calidad, tengo que ser autónomo y riguroso, pero también tengo que saber comunicarme bien porque el trabajo en equipo es fundamental para las mejoras de calidad”.



### ◀ Gregory Lejeune

Gerente de comunicación de la red de distribuidores | Dickson-Constant

La red de distribuidores es una parte esencial del modelo de servicio al cliente de Dickson-Constant, que brinda apoyo para la mercadotecnia de toldos en toda Europa. Gregory Lejeune, que se incorporó a Dickson-Constant en el 2012, brinda apoyo de mercadotecnia en múltiples canales para miembros de la red, incluyendo diseños de tiendas especializadas, publicidad en puntos de venta, eventos especiales y promociones.

“Estoy en contacto directo con nuestros distribuidores para entender sus problemas y desafíos. Les traemos soluciones concretas para apoyar sus negocios y generar resultados en el campo. Durante este momento económico tan desafiante, la mercadotecnia y las comunicaciones nunca han sido más esenciales. Nuestro equipo de mercadotecnia puede desarrollar e implementar soluciones sencillas y pragmáticas para ayudar a nuestros clientes en estos tiempos difíciles”.



### Emilie Bialorucki

Asistente de exportación | Dickson-Constant

Como asistente de exportación, Emilie Bialorucki se centra en una región geográfica sumamente amplia: desde Europa del Este hasta América Latina, y desde la Cuenca del Pacífico hasta Chipre y muchos puntos intermedios. Emilie, que se incorporó a Dickson en el 2007, es un punto de contacto principal para sus clientes globales, al coordinar las actividades de producción, contabilidad y logística.

“Me encanta estar en contacto con los clientes. Trabajo con algunos clientes hace varios años, y a algunos de ellos los considero colegas, no simples clientes. Puesto que trabajo con personas en muchas áreas geográficas diferentes, las maneras en que me comunico con los clientes de Europa del Este o de América Latina son completamente diferentes. Realmente me gusta hablar los idiomas que he estudiado mientras aprendo más sobre diferentes culturas”.

### Ulrike Butin

Asistente de ventas de exportación | Dickson PTL

Una parte significativa de la actividad comercial para Dickson PTL incluye a clientes fuera de Europa, lo cual convierte a Ulrike Butin en un miembro fundamental del equipo. Una asociada desde 1999, maneja los cientos de detalles requeridos para formalizar los pedidos de los clientes, que van desde confirmar la disponibilidad de inventario hasta la documentación de la exportación, y hace todo este trabajo en cuatro idiomas.

“Me gusta el contacto individual directo con nuestros clientes en su propio idioma así como traducir folletos técnicos, lo cual me permite seguir aplicando mis estudios lingüísticos. Es importante que los clientes sepan que pueden contar con que les daremos un excelente servicio, buenos precios para buenos materiales e información exacta sobre el estado de sus pedidos. Cuando tus clientes valoran tu profesionalismo en el cumplimiento de un pedido, el asesoramiento técnico, la ejecución inmediata y cuidadosa y el trabajo de calidad, desarrollas buenas relaciones comerciales y te ganas su lealtad”.



### Kevin Wild

Gerente de mercado del Reino Unido | Dickson-Constant

Kevin Wild se incorporó a Dickson-Constant en 1999. Su responsabilidad inicial era encargarse del mercado de los toldos Dickson en el Reino Unido, función que, desde entonces, se ha convertido en la responsabilidad de las marcas Dickson y Sunbrella, en el Reino Unido e Irlanda. Kevin trabaja principalmente a través de distribuidores en los mercados de los toldos tradicionales y marinos pero, con la llegada de nuevos productos, como telas por contrato y los pisos tejidos de Dickson, también se concentra en desarrollar relaciones con diseñadores de interiores, arquitectos y contratistas.

“La Internet y el correo electrónico son maneras fantásticas de comunicarse con los clientes pero, al final del día, no existe una mejor manera que el buen contacto personal a la antigua. Habitualmente me encuentro en diferentes situaciones frente a diferentes tipos de clientes. Un día puedo estar hablando de telas con un distribuidor de toldos existente y, al siguiente, presentando nuestra gama de telas a un diseñador de interiores y viendo su interés y emoción genuinos. Mi trabajo es importante para los clientes porque, a través de mí, ellos están al corriente de nuestros productos existentes y de los nuevos e innovadores”.

## AUMENTAN LAS OPORTUNIDADES PARA LAS APLICACIONES INTERIORES Y POR CONTRATO RESIDENCIALES

Las aplicaciones interiores y por contrato residenciales, como hoteles, restaurantes y centros de atención médica, se encuentran entre las oportunidades de crecimiento más sólidas para Glen Raven en EE. UU. y Europa. Glen Raven está buscando estas oportunidades en varios frentes, incluyendo los gerentes de mercado dedicados, mayor énfasis en diseños adecuados para estos mercados, nuevas relaciones comerciales con intermediarios de decoración para la distribución del mercado, mercadotecnia con clientes, comunicaciones de mercadotecnia específicas de la industria y apoyo continuo del diseño de telas y la comercialización minorista.

Debido al significativo potencial de crecimiento en telas de tapicería, Glen Raven ha creado un nuevo centro de fabricación de hilos en un edificio de fabricación existente en Burlington, Carolina del Norte. Este centro, la nueva “planta Burlington”, ha sido reacondicionado con equipo nuevo de fabricación de hilos y sistemas innovadores que brindarán mayor flexibilidad. Estas nuevas capacidades son necesarias para producir una amplia variedad de diseños de telas en cantidades más pequeñas y con tiempos de entrega más rápidos que los que requiere la industria de muebles.

Glen Raven también continúa invirtiendo cada año en la planta Anderson, que sigue siendo una de las más avanzadas y eficientes de la industria textil global. La creciente diversidad de las ofertas de Sunbrella también ha tenido un impacto en la planta Anderson, la cual ha respondido de manera eficiente con mejoras en los equipos y los procesos complementadas con capacitación continua para los asociados.



### ► Chantal Beaudé Asistente de envío | Dickson Saint Clair

La precisión en los envíos es imprescindible para Dickson Saint Clair, la cual sirve a clientes de varios países europeos. Chantal Beaudé, una asistente de envíos que trabaja en la compañía desde 1995, es responsable de garantizar la precisión de los envíos y de preparar la documentación que garantizará el tránsito sin problemas. Chantal también es la voz del cliente y hace un seguimiento con los transportistas para que sus pedidos se entreguen en la fecha prevista.

“La precisión del envío es un punto clave de nuestro servicio de calidad y una de nuestras decisivas ventajas competitivas. Para nuestros clientes, tener la seguridad de que sus pedidos se entregarán a tiempo es una necesidad, lo cual significa que siempre estoy detrás de los transportistas para garantizar la entrega oportuna de los envíos. Este trabajo tiene muchos lados diferentes y todos los días es un nuevo día”.



### ◀ Weifang Chen (Grace) Supervisora de laboratorio | Glen Raven Asia

Weifang Chen (Grace) funge como supervisora de laboratorio para Glen Raven Asia, y es responsable de la administración diaria del laboratorio, de la calidad de los hilos y de la precisión del equipo de pruebas de laboratorio. Su día típico comienza con la revisión de su correo electrónico para ver si hay solicitudes urgentes, seguida de información actualizada sobre informes de calidad pendientes y la interacción con el proveedor de hilos de la planta. Grace es parte del equipo de Glen Raven Asia desde los primeros días del centro de negocios en el 2006.

“La calidad de nuestros productos depende de muchas cosas: la exactitud de las pruebas y los informes de laboratorio, junto con una buena comunicación con nuestro proveedor de hilos y nuestros gerentes de producción. Siempre estamos aprendiendo cosas nuevas mientras nos esforzamos constantemente por garantizar nuestra calidad. Nuestro alto sentido del control de calidad es la forma en la que creamos satisfacción para los usuarios finales de nuestras telas”.



### ▶ Stève Lacroix

Paletizador | Dickson Saint Clair

Proporcionar productos de calidad a los clientes exige atención al detalle en cada etapa del proceso, incluso en la etapa final de carga de las telas para su envío. Esta etapa es donde Stève Lacroix con Dickson Saint Clair entra en escena. Stève, que se incorporó a la compañía en el 2005, ha ocupado varios cargos diferentes que incluyen almacén, despacho, empaque y preparación de pedidos. En su cargo actual como paletizador, es uno de los últimos asociados de Saint Clair que toca el pedido de un cliente.

“Nuestros productos son pesados y complicados, pero frágiles. Esta parte de nuestras operaciones podría no parecer impresionante o crítica, pero es muy importante asegurarse de que los productos lleguen a nuestros clientes en perfecta forma. Nuestro equipo prepara el empaque y coloca las telas en las tarimas según el país de destino. Mi objetivo es enviar el rollo correcto al lugar correcto, asegurarme de que esté en perfecta forma cuando sale y que esté bien protegido para evitar que se dañe durante el transporte”.

### ▶ Yuhe Huang Líder de sección de la instalación | Glen Raven Asia

Yuhe Huang y su equipo de Glen Raven Asia son responsables del buen funcionamiento de los diversos sistemas en Glen Raven Asia, desde la calefacción y el aire acondicionado hasta el sistema eléctrico y el tratamiento de aguas residuales. Miembro del equipo de Glen Raven Asia desde el 2006, Yuhe se incorporó a la compañía como técnico y más tarde fue ascendido a una posición de liderazgo donde trabaja con un equipo de técnicos.

“Nosotros nos encargamos de garantizar el buen funcionamiento de nuestra instalación, lo cual es fundamental para fabricar productos de buena calidad. Nuestro equipo constantemente introduce mejoras, innova y obtiene las mejores destrezas y técnicas para cumplir con los requisitos más altos de nuestros clientes”.





### ▲ Ming Zhao (Duke)

Técnico | Glen Raven Asia

La eficiencia y la calidad de las telas de Glen Raven Asia se apoyan enormemente en sistemas y equipos con buen mantenimiento, y este es el trabajo de Ming Zhao (Duke) para el departamento de acabado. Sus colegas con frecuencia lo elogian por sus conocimientos técnicos y su atención al detalle.

“El mantenimiento mecánico y técnico es fundamental para nuestro funcionamiento y tiene un impacto directo en la calidad de nuestros productos. Continuamente estamos supervisando el equipo cuando está en funcionamiento y también ejecutamos cronogramas de mantenimiento semanales, trimestrales y anuales. Nuestros clientes dependen de la calidad de nuestros productos y, al trabajar en equipo, logramos nuestros objetivos”.



### ▲ Duobao Jin

Inspectora | Glen Raven Asia

Para Duobao Jin ningún defecto en la tela debe pasar desapercibido en su inspección cuidadosa. Medir el éxito es muy sencillo: no hay quejas ni devoluciones por parte de los clientes porque se encuentra cada defecto, las telas se clasifican correctamente y los pedidos de telas de repuesto son precisos. Es un objetivo ambicioso, pero uno al que Duobao y sus asociados de Glen Raven Asia se dedican todos los días en cada etapa del proceso de fabricación.

“No podemos dejar que se nos escape un defecto en nuestra tela si queremos evitar que los clientes presenten reclamaciones y devoluciones. Gracias a nuestro buen trabajo, nuestros clientes no deben preocuparse porque haya defectos no identificados ni por el largo de los rollos. Así es como hacemos que Glen Raven Asia continúe creciendo”.



### ◀ Xiaohong Deng

Operadora de preparación de punto con urdimbre | Glen Raven Asia

Las telas de calidad comienzan con una preparación de calidad, y nadie sabe eso mejor que Xiaohong Deng, una operadora de preparación de urdimbre de Glen Raven Asia desde el 2006. Su trabajo es preparar perfectamente la urdimbre para tejer las telas Sunbrella.

“Nuestro objetivo es no cometer errores al preparar las urdimbres para tejer; todo tiene que hacerse exactamente como está en las hojas de trabajo. Las buenas telas deben tener una buena preparación y los diseños perfectos en las telas son la consecuencia de la exactitud en nuestra preparación de la urdimbre. Sentamos las bases para tejer telas; por lo tanto, nuestro trabajo es muy importante y nos enorgullecen los hermosos diseños de las telas que se producen en el departamento de tejido”.

## CRECE LA COMPLEJIDAD COMERCIAL PARA GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS

Glen Raven Custom Fabrics no solo está invirtiendo en planta, equipos y sistemas, sino también en personas, desde operadores de maquinaria hasta gerentes intermedios y ejecutivos. Somos muy afortunados de tener equipos de asociados leales, dedicados y comprometidos cuyos historiales de servicio son ejemplares.

Uno de los aspectos distintivos de Custom Fabrics a lo largo de nuestra historia ha sido un compromiso para apoyar a nuestros clientes a través de asociados que agregan valor a cada aspecto de nuestro negocio, desde el diseño y la fabricación hasta el servicio y la comercialización.

## GLEN RAVEN TECHNICAL FABRICS SE CENTRA EN EL DESARROLLO CON VALOR AGREGADO EN UNA DIVERSA CARTERA DE PRODUCTOS

Glen Raven Technical Fabrics apoya una diversa cartera de productos y mercados con base en una clara dirección estratégica que centra la investigación y el desarrollo en ofertas altamente técnicas con valor agregado. Para alcanzar este objetivo, Technical Fabrics no solo está invirtiendo en sus propios programas de investigación y desarrollo y recursos de producción, sino también está formando asociaciones estratégicas en muchas industrias.

“Los mercados técnicos a los que servimos actualmente y a los que intentamos llegar en el futuro requieren un alto nivel de colaboración con nuestros socios comerciales”, sostuvo Harold Hill, presidente de Glen Raven Technical Fabrics. “Cuando combinamos nuestra propia base de recursos y experiencia técnica con la de otras compañías, la gama de oportunidades crece exponencialmente para todos nosotros”.



▲ **Regan Hinson** Técnica de color | Technical Fabrics

Así como todo depende del cristal con que se mire, lo mismo es válido para el color. Nadie conoce mejor este dicho que Regan Hinson, técnica de color de la planta de acabado Park Avenue de Glen Raven. Es su tarea, trabajando con la gerente del laboratorio de color, Vikki Turner, cumplir con las normas de color exacto de los nuevos fabricantes de automóviles. Con más de 19 años de experiencia y con el respaldo de lo último en la tecnología de combinación de colores, Regan ha ayudado a Park Avenue a ganar elogios de los fabricantes de automóviles líderes por su capacidad para producir combinaciones exactas de colores para las telas que se usan en los tapizados interiores de los autos nuevos.

“Se siente muy bien cuando los clientes te reconocen por haber hecho un buen trabajo. Uno se esfuerza mucho y cuando escuchas que lo hiciste bien, tu confianza crece. Aquí nunca nadie se da por vencido, y trabajaremos mucho hasta que obtengamos la combinación perfecta de colores. Nuestro laboratorio de color trabaja estrechamente con producción; nos respetamos mutuamente y sabemos que estamos todos juntos para lograr el color correcto para nuestros clientes”.

Rodney Peterson comenzó a trabajar inmediatamente después de terminar la escuela preparatoria en 1993 como barrendero en la planta de Burnsville de Technical Fabrics. No pasó mucho tiempo para que lo ascendieran a un cargo para principiantes en la preparación de hilos, donde continuó progresando como aprendiz de supervisor y al final supervisor de turnos. En el 2004, Rodney se convirtió en técnico de procesos dedicado al desarrollo de productos y, progresivamente, ha cumplido con la mayoría de los requisitos para obtener un título universitario.

“Para este tipo de trabajo, nada sustituye la experiencia. Cuando estamos haciendo cosas nuevas, puede ser un proceso de prueba y error, donde hacemos ajustes hasta que todo salga bien. Con los conocimientos y la actitud adecuados, no hay mucho que no podamos hacer. Es impresionante el volumen de experiencia que encontrarán en nuestra planta. Es muy común que las personas tengan 20, 30 o más años de servicio trabajando con productos muy técnicos. Para los productos que producimos, se requiere ese nivel de tiempo en el trabajo”.



◀ **Mike Murray**

Mecánico | Glen Raven Logistics



Según la manera de pensar de Mike Murray, un camión que ha recibido un buen mantenimiento es un camión más seguro, y ese es su objetivo mientras supervisa una flota que incluye 26 camiones y 200 remolques. Mike se incorporó a Glen Raven Logistics hace dos años y ha sido miembro del equipo que creó un área de mantenimiento recientemente ampliada en la sede central de Logistics.

“La seguridad es mi prioridad, así que cuando algo está mal con uno de nuestros camiones, siempre pienso: ‘¿Hubo algo que podría haber hecho para prevenirlo?’. Uno nunca deja de aprender en este trabajo y, cuando crees que has visto todo, surge algo nuevo. Siempre me ha fascinado cómo funcionan las cosas, y me emociona cuando las cosas no están funcionando bien y puedo arreglarlas”.

◀ **Lance Carter** Director técnico | Strata



Cuando se trata de productos de geomalla para refuerzo y estabilización de terrenos, no puede haber concesiones. Muchas estructuras vitales, desde centros de atención médica y centros comerciales hasta la construcción de puentes y carreteras, dependen de materiales geosintéticos que deben funcionar durante 75 a 100 años o más. Nadie valora este requisito más que Lance Carter, director técnico de Strata. Como ingeniero profesional con licencia, Lance aplica sus 24 años de experiencia en la revisión de especificaciones técnicas y usos recomendados a la línea de productos Strata. También es un valioso consultor sobre diseño y construcción para los clientes de Strata, incluso sobre los mejores materiales para usar y su aplicación efectiva.

“Como director técnico, mi trabajo es asegurarme de que el producto Strata que se está usando tenga las características técnicas necesarias para la aplicación. Me esfuerzo por desarrollar especificaciones efectivas que estimulen nuestros sistemas, aplicaciones y productos; también desarrollo guías de instalación y datos de caracterización de productos clave para el diseño de ingeniería. Hay mucha interacción con los ingenieros de nuestros clientes, incluyendo visitas in situ, revisión de aplicaciones y educación sobre el producto o el diseño. Además trabajo estrechamente con nuestro centro de fabricación para asegurarme de que nos estamos adhiriendo a las rigurosas normas de calidad”.



### ◀ Amy Massey

Representante de servicio al cliente | Glen Raven Logistics

El trabajo de Amy Massey es muy parecido al de un agente de viajes, pero con una excepción importante: en lugar de trasladar a personas por todo el país, su trabajo es trasladar todo tipo de cargas, desde telas hasta muebles y mucho más. Como representante de servicio al cliente para Glen Raven Logistics, Amy utiliza sus 30 años de experiencia en el transporte para ayudar a los clientes a trasladar productos de un punto a otro de la manera más rentable posible.

“Cuando un cliente llama, obtengo todos los detalles y utilizo nuestro software Raven Rater para buscar la mejor opción de precio y cronograma. Después de que se programa el envío, hago un seguimiento para asegurarme de que las mercancías lleguen a tiempo y en buenas condiciones. Luego de que los clientes nos llaman, ya no tienen que preocuparse por el envío. Queda en nuestras manos y desde allí nos encargamos nosotros”.



### ▲ Daisha Davis Agente de compras | Technical Fabrics

Cuando Glen Raven decidió transferir el recubrimiento de sus telas de geomalla Strata de Statesville, Carolina del Norte, a la planta de acabado de Park Avenue en Burlington, Carolina del Norte, a Daisha Davis se le confirió una función clave en el equipo de transición. Nuevamente se le confirió una función de liderazgo en un equipo que estaba a cargo de desarrollar procesos más ecológicos para estas mismas telas de Park Avenue, y aprovechó sus varios años de experiencia como operadora de maquinaria y líder de sección. Actualmente, funge como agente de compras para Park Avenue con más de 10 años de servicio en Glen Raven.

“Glen Raven está dispuesto a correr riesgos, a probar cosas nuevas y a hacer las cosas de manera diferente. Por cómo están funcionando las cosas actualmente, tienes que funcionar así. Un mercado en el que hoy tienes presencia mañana puede desaparecer, así que constantemente hay que mejorar los mercados en los que tienes presencia y desarrollar mercados nuevos, y Glen Raven es muy bueno en eso. Trabajar con nuestro departamento de IyD fue una experiencia maravillosa para mí porque me gusta aprender cosas nuevas”.



▲ **Farrell Hedrick** Ingeniero de procesos – Tejido | Technical Fabrics

La planta de Burnsville de Glen Raven en las montañas de Blue Ridge en Carolina del Norte puede tejer prácticamente cualquier tela técnica que se pueda imaginar, desde lona hasta telas para el ejército. Hemos ganado esta reputación gracias a asociados de hace tiempo como Farrell Hedrick. Tiene más de 30 años de experiencia, que obtuvo a medida que la planta de Burnsville actualizaba su tecnología con el transcurso de los años. Farrell ha realizado dos sesiones de capacitación con expertos en máquinas de tejer Picanol en Bélgica y desempeñó una función de liderazgo en la empresa recién creada del centro de fabricación asiático de Glen Raven.

“Los miembros de nuestro equipo de Burnsville crecieron juntos en esto. Para mí ha sido una maravillosa experiencia pasar de telares de pala a componentes electrónicos de microprocesadores en máquinas de chorro de aire. En Burnsville estamos dispuestos a probar cosas nuevas y somos emprendedores. Miramos los desafíos como equipo y tomamos todas nuestras experiencias e ideas para ver qué funciona mejor. Uno tiene que usar todas las ideas disponibles si quiere ser exitoso. Si tenemos un problema, los arreglamos pero lo hacemos en equipo. Podemos tejer lo que sea con nuestro grupo de gente. No depende de uno de nosotros, sino de todos nosotros”.



◀ **Charlotte Bowen**

Asistente de mercadotecnia | R.J. Stern

Charlotte Bowen nació y se crió en Logan, Virginia Occidental, el corazón de la industria carbonera del país, lo cual hace que su trabajo en R.J. Stern, la compañía de productos mineros de Glen Raven, sea muy personal. Conoce a muchas personas que han trabajado en las minas de carbón, y estas relaciones le hacen valorar de manera especial el rol que desempeñan las cortinas de ventilación de minas Stern para que las minas sean más seguras. Charlotte trabaja a medio tiempo en la planta de Stern en Logan desde la escuela preparatoria y ocupa su cargo actual desde hace 15 años.

“El personal de nuestra fábrica es el mejor de la industria: es muy preciso y está constantemente buscando mejores maneras de hacer las cosas. Es realmente experto en lo que hace y la calidad es muestra de ello. Todos nuestros clientes tienen especificaciones únicas y podemos cumplir con todas. Los clientes saben exactamente qué están buscando y dependen de nosotros para manejar este nivel de diversidad. Para nosotros es personal porque conocemos a muchas personas que trabajan en las minas de carbón y sabemos que la industria no podría funcionar bien sin productos de ventilación”.



## LOS MERCADOS AUTOMOTOR Y DE EXTERIORES LIDERAN LAS PRIORIDADES PARA TECHNICAL FABRICS

El resurgimiento de las ventas de automóviles ha generado una creciente demanda de las telas para tapizados interiores de alto rendimiento que diseña y fabrica Glen Raven Technical Fabrics.

Durante los últimos años, Glen Raven ha logrado una participación significativa de mercado en las telas para tapizados interiores, y así diversificó su base de clientes entre fabricantes de automóviles líderes. El éxito en el segmento automotor ha sido el resultado de la capacidad de Glen Raven para trabajar en colaboración con la comunidad del diseño automotor y con proveedores de primer nivel para crear los materiales perfectos que exigen los fabricantes de automóviles.

Los mercados de exteriores de Glen Raven, los cuales incluyen banderas y estandartes, lonas y telas marinas, también han tenido un crecimiento renovado. La marca SurLast® de poliéster teñido en solución para cubiertas marinas ha ganado adeptos entre fabricantes de botes y fabricantes de motos acuáticas deportivas. SurLast es un producto de precio competitivo que es ideal para aplicaciones de remolques y que complementa las telas marinas Sunbrella®, las cuales encabezan la categoría premium.

### Lynette Hooper

Gerente de cuentas – Automotor | Technical Fabrics

Las trayectorias se desarrollan a partir de hitos, y Lynette Hooper tiene uno del cual está legítimamente orgullosa: el exitoso lanzamiento de las telas para tapizados interiores de Glen Raven para la industria automotriz. Lynette creció en y alrededor de la industria textil, y se incorporó a Glen Raven hace 16 años con el equipo de desarrollo automotor. Actualmente, permanece firmemente involucrada en el mercado de los tapizados interiores automotores, supervisando los cronogramas de producción y los niveles de inventario para garantizar un servicio con capacidad de respuesta para un mercado exigente.

“Cuando estábamos desarrollando el mercado automotor, hicimos lo que teníamos que hacer: hablar con los clientes, hablar con los proveedores de primer nivel y trabajar mucho para que despegue el mercado para Glen Raven. Fue un día emocionante cuando recibimos nuestro primer pedido del mercado automotor, y aún hoy es emocionante. Puesto que los programas y colores de los automotores cambian de manera muy rápida, hemos redefinido el significado de “justo a tiempo”. En el mercado automotor, la calidad siempre está primero y si decimos que la tela se entregará en una fecha específica, así será”.

### Penny Hensley

Representante de servicio al cliente | Technical Fabrics

La recesión mundial y la lenta recuperación de la economía significan que las empresas están siendo más precavidas que antes, y están atentas a los inventarios. Este ambiente ha ejercido más presión sobre las instalaciones como la planta de Burnsville de Glen Raven, la cual teje telas para diversas aplicaciones, incluyendo banderas y estandartes, telas para el ejército y lona. Penny Hensley, representante de servicio al cliente en Burnsville y empleada en Glen Raven desde hace 30 años, se dedica a satisfacer las necesidades del cliente en este retador ambiente.

“Es muy común que los clientes hagan pedidos pequeños para que se les entregue rápido y luego vuelvan a pedir cuando necesitan. La tecnología permite rastrear en tiempo real la tela a través de la planta; por lo tanto, sabemos el estado exacto del pedido de cada cliente en todo momento. Conozco bien a mis clientes; hemos desarrollado buenas relaciones laborales y tenemos una comunicación abierta y honesta. Si no podemos cumplir con la fecha de entrega de un cliente, siempre le digo apenas me entero para que pueda prever. Con frecuencia podemos encontrarnos con una solución creativa”.





18 ▲ **Randy Coggins** Gerente – 3PL y servicio al cliente | Glen Raven Logistics

La logística nunca ha sido más complicada de lo que es hoy. La entrega justo a tiempo es la norma y cada empresa quiere mantener el inventario más bajo posible que sea adecuado para dar un buen servicio al cliente. Para Randy Coggins, gerente de 3PL (transportista externo) y servicio al cliente de Glen Raven Logistics, es cuestión de formar relaciones con los transportistas de todo el país a quienes se pueda llamar para complementar la propia flota de camiones y remolques de Logistics. Con 30 años de experiencia, el conocimiento de la industria y las relaciones de Randy están muy arraigados.

“Cada día en Logistics es diferente, y la solución al rompecabezas del transporte que implementamos hoy no funcionará mañana. Al formar relaciones con transportistas externos, aumentamos nuestras opciones de enviar productos a los clientes, y los ayudamos a controlar los costos mientras mantenemos un alto nivel de servicio. Lo que da una buena sensación al final del día es cuando todas las piezas del rompecabezas se arman y la carga del cliente se entrega a tiempo y de manera segura”.



◀ **Janice Reid**  
Gerente de la región sudeste | Strata

Para Janice Reid, no existe un mejor día que cuando está en una obra de construcción ayudando a los clientes con la instalación de los productos para refuerzo de terrenos Strata. Como gerente de la región sudeste para Strata, Janice es con frecuencia el primer punto de contacto para los proyectos de construcción en una región de 10 estados. Ya sea la construcción de un centro comercial o de una carretera, Janice aplica su título de ingeniera civil y sus 25 años de experiencia para ayudar a los clientes a desarrollar diseños de proyectos y propuestas de costos usando los proyectos Strata para garantizar terrenos estables.

“Nuestro enfoque para el servicio al cliente en Strata es integral. Ayudamos a nuestros clientes a desarrollar diseños y propuestas de costos, suministramos productos de geomalla y otros materiales, y brindamos ayuda in situ, respondiendo preguntas y brindando sugerencias sobre las mejores maneras de usar nuestros productos. En la actualidad estamos enfocados en la venta de soluciones que puedan abarcar muchos productos diferentes. Queremos que nuestros clientes nos vean como un equipo altamente experto y un socio para ayudarlos a ser exitosos”.

## ROPA DE TRABAJO DE PROTECCIÓN, LOGISTICS OFRECE UNA PERSPECTIVA DIVERSA

La perspectiva de Glen Raven sobre el segmento de la ropa de trabajo de protección, incluyendo nuestra marca GlenGuard®, sigue siendo positiva gracias a las características de desempeño superiores de esta tela y a las reglamentaciones gubernamentales cada vez más exigentes para la seguridad del trabajador. Nuestro objetivo para el próximo año es trabajar estrechamente con compañías que prestan servicio al mercado de la ropa de trabajo, concentrándonos en la robusta industria del petróleo y gas estadounidense.

Glen Raven Logistics continúa optimizando su equilibrio entre los tractores y los remolques que posee y los transportistas contratados con los que trabaja como socios comerciales. Logistics ha formado un equipo experimentado de profesionales y ha desarrollado un software de logística de propiedad exclusiva, con el cual brinda acceso en línea a tarifas de envío competitivas desarrolladas gracias a sus contratos a largo plazo con transportistas externos. A medida que la economía se recupera y las cadenas de suministro globales se vuelven cada vez más importantes, existe una creciente demanda de servicios de logística y transporte.

### ► Rajesh Sunke Gerente general – Ventas y mercadotecnia | Strata India

Rajesh Sunke comenzó su carrera de ventas inmediatamente después de graduarse de la universidad de ingeniería en 1995, y dedicó casi siete años a la promoción de recubrimientos de epoxi para refuerzos de acero en diversas estructuras de ingeniería civil en los cinturones costeros de la India. La experiencia de Rajesh también incluye servicio como gerente de desarrollo comercial para una compañía de construcción que se especializa en estructuras industriales y puentes. Comenzó su carrera en la industria de los geosintéticos en el 2002 y se incorporó a Strata en el 2010.

“Queremos que nuestros clientes sepan que Strata India puede proporcionar productos de ingeniería innovadores y sin preocupaciones. Nos enfocamos en crear soluciones en vez de simplemente promocionar nuestras ofertas de los productos más recientes, por lo cual los clientes pueden contar con que les daremos recomendaciones pertinentes. Somos expertos en los segmentos comerciales a los que servimos, y somos plenamente responsables de resolver los problemas de nuestros clientes al sugerir ideas nuevas de forma proactiva”.



### ◀ Shahrokh Bagli Director de tecnología | Strata India

A principios de su trayectoria profesional, Shahrokh Bagli dirigió al grupo geotécnico de una firma líder de ingenieros consultores, y ganó experiencia en sistemas y plantas de energía termoeléctrica, nuclear e hidroeléctrica. Otras experiencias profesionales han incluido la administración del grupo técnico para India Natural Gas Company. Se incorporó a Strata India en 2012, donde administra proyectos que incluyen refuerzos para terrenos, geoceldas y arcos de concreto precolado, y al mismo tiempo apoya la innovación en los proyectos y el desarrollo comercial nuevo.

“Hace poco comencé una iniciativa llamada K<sup>S</sup> (“Knowledge to the Power of Sharing” [conocimiento por el poder de compartir]). Enviamos boletines en forma de estudios de casos y evaluaciones técnicas sobre nuestros proyectos, innovaciones y desarrollos a través de correos electrónicos a los directivos de diversas agencias de infraestructura, y a académicos de la India y del extranjero. La respuesta a esta iniciativa es excelente y la idea ha suscitado varias consultas de las agencias, las cuales, de otra manera, quizá no nos habrían contactado para sus propuestas y proyectos”.

### ► Sanjeev Khurana

Gerente general – Recursos humanos y administración | Strata India

Sanjeev Khurana es el contacto principal para todos los recursos —tanto materiales como humanos— que Strata India utiliza en sus operaciones de construcción y fabricación de geomallas. Sanjeev, que se incorporó a Strata en el 2009, tiene más de 20 años de experiencia en la mercadotecnia de hilos sintéticos, además de éxito en la dirección de una compañía recién creada de dispositivos móviles y televisión digital. Su función en Strata incluye reclutar y asesorar al equipo y, al mismo tiempo, servir como el punto de contacto único para las materias primas y gerente de logística, aduana e inventario.

“Estamos orgullosos de que Strata India sea un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y que es democrático en sus pensamientos y actos. Nos esforzamos por ofrecer a nuestros asociados empleos estables con oportunidades de crecimiento profesional y personal para los triunfadores. Una de mis misiones más importantes es crear una plataforma para que los empleados existentes y los asociados nuevos se desempeñen y crezcan en nuestra organización”.





### ▲ Dinesh Darak

Gerente general – Proyectos | Strata India

Strata India se ha expandido significativamente más allá de su misión original de fabricar productos de geomalla. En la actualidad, Strata India está construyendo pasarelas elevadas (pasos a desnivel) en todo el país a medida que la India expande su sistema de carreteras nacionales. Dinesh Darak se incorporó a Strata en el 2008 y es responsable de controlar y supervisar el trabajo de obra en Strata en toda la India. Sus experiencias previas incluyen 15 años comercializando hilos textiles y cinco años en la industria de telas elásticas angostas.

“Nos enfocamos en alcanzar producciones óptimas sin comprometer nuestra calidad, lo cual requiere mantener relaciones armoniosas con el personal de obra y con los diversos clientes. También hacemos hincapié en las más altas prácticas éticas en función de la ejecución de los proyectos. Trabajar como miembro del equipo de Strata es una experiencia de aprendizaje, tanto a nivel profesional como a nivel personal, donde todos los días tenemos nuevos desafíos”.

### ▼ Gautam Dalmia

Gerente – Desarrollo comercial | Strata India

Gautam Dalmia se incorporó a Strata India en el 2011. Anteriormente trabajó para un banco de inversión en el desarrollo y la administración de una división de arbitraje comercial automático. Luego realizó un programa de posgrado en la Escuela de Negocios de la India en Hyderabad, donde perfeccionó sus destrezas en la estrategia comercial, la administración y el espíritu empresarial. Su cargo en Strata también es altamente técnico y se enfoca en productos y sistemas para el refuerzo y estabilización de terrenos. Las rigurosas normas de calidad y referencias de la industria aumentan la complejidad de estos desafíos.

“Nos ocupamos de las soluciones técnicas para el sector de la construcción civil, tales como carreteras y otros elementos de infraestructura. Mi trabajo es servir como un puente entre todas las funciones y requiere conocimiento práctico de todos los aspectos de la solución: diseño, comercial, instalación y ventas. Durante la etapa inicial de un programa, trabajamos con un pequeño grupo de personas que comprenden en forma general el alcance y los objetivos generales del proyecto. A medida que el proyecto avanza, tratamos con personas que tienen conocimientos especializados en las etapas de ejecución”.



## PUESTA EN MARCHA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES EN LOS MERCADOS DE LOS PRODUCTOS GEOSINTÉTICOS, MINERÍA Y FILTRACIÓN DE AGUA

En función de las oportunidades de crecimiento, Technical Fabrics se está concentrando en tres segmentos del mercado: los productos geosintéticos, la minería y la filtración de agua. Si bien la subsidiaria de geomallas de Strata se ha visto afectada por la recesión durante los últimos tres años, está experimentando una recuperación de las inversiones en la infraestructura en la construcción comercial y el sector público.

Nuestra subsidiaria de Strata India continúa creciendo como consecuencia de sus capacidades expandidas. Strata India fabrica materiales de geomalla y también construye pasos a desnivel como parte del creciente sistema de carreteras nacionales. Además está construyendo una nueva planta para fabricar StrataWeb, una



### ▲ Chandrashekhar Kanade

Director de operaciones – Textiles técnicos | Strata India

Chandrashekhar Kanade se incorporó a Strata India en el 2007 después de experiencias profesionales en las industrias de la fabricación de envases flexibles y cables. Como director de operaciones para telas técnicas, Chandrashekhar es responsable de la planta de fabricación de geomallas y geoceldas de Strata India y de la mercadotecnia de telas para medios y malla para minas.

innovadora solución para el cerramiento de terrenos que se aplica a la mejora de terrenos y a la protección para pendientes.

Technical Fabrics también ha utilizado la innovación para expandir productos y servicios a la industria minera. Nuestra subsidiaria de R.J. Stern, un líder de antaño en la fabricación de materiales utilizados para la ventilación de pozos de minas, ha ampliado sus productos a materiales para estabilizar muros y techos en áreas mineras activas.

La filtración de agua es el área más reciente de desarrollo de productos innovadores por parte de Technical Fabrics. Hemos creado un nuevo material que aumenta considerablemente la eficiencia de la filtración por ósmosis inversa, lo cual crea oportunidades en segmentos de mercado que incluyen la desalinización global del agua. Nuestros equipos de desarrollo de productos y mercadotecnia están trabajando estrechamente con varios fabricantes de filtros de ósmosis inversa y prevén la adopción de nuestros materiales nuevos como un elemento fundamental en una nueva generación de sistemas de ósmosis inversa.



“Nuestras iniciativas, innovaciones y constante esfuerzo por brindar productos y servicios superiores apoyan a nuestros clientes con entregas a tiempo, calidad constante y administración efectiva de los costos de proyectos. Avanzamos con los desafíos porque los vemos como oportunidades para hacer cosas nuevas y aprender todos los días sobre diferentes aspectos de la ingeniería”.



### ▲ Mujib Katrawala

Director de operaciones | Strata India

Mujib Katrawala aporta una diversa formación profesional a su cargo como director de operaciones para Strata India. Antes de incorporarse a Strata en el 2008, participó en el establecimiento de un negocio de productos químicos para la construcción para BASF en el estado de Gujarat, India. Otras experiencias profesionales incluyen responsabilidades de mercadotecnia para un fabricante de productos químicos y fertilizantes de propiedad del gobierno, y el desarrollo y la administración de reparaciones concretas para una compañía multinacional en Qatar y Bahreín.

“Puedo aprovechar muchas de estas experiencias en mi cargo en Strata, donde administro ventas, operaciones y funciones comerciales. Strata India está desarrollando su reputación con base en la adherencia a normas de alta calidad y eficiencia general al concretar los proyectos de nuestros clientes. A través de nuestros métodos rentables y trabajo orientado a la calidad, nos aseguramos de que los clientes estén tranquilos por el trabajo que nos han asignado”.

## CONTINÚAN LAS INVERSIONES EN PERSONAS, SISTEMAS, BURNSVILLE Y PARK AVENUE

Glen Raven Technical Fabrics es un negocio dinámico que es innovador y emprendedor. Este equipo se concentra en identificar y capitalizar las oportunidades de los mercados emergentes que sacan provecho del capital intelectual, la base de activos de fabricación y los recursos de los socios comerciales de Glen Raven. Asimismo, este equipo está liderando inversiones estratégicas en sus centros de fabricación —la planta de acabado de Park Avenue y la planta de Burnsville— para mejorar la sostenibilidad, aumentar la eficiencia y mejorar la calidad.

## TRIVANTAGE SIENTA BASES ESENCIALES DE CONSTRUCCIÓN COMERCIAL

Durante los últimos seis años, Trivantage se ha concentrado en establecer bases sólidas para servir a sus clientes. El objetivo ha sido preparar a Trivantage para prestar un servicio más eficiente a los mercados existentes, como los de los toldos y la marina, mientras desarrolla nuevos segmentos, que incluyen soluciones de sombra y tapicería.

“El cambio ha sido sin duda una constante para Trivantage en los últimos años, y agradecemos que nuestros clientes trabajen con nosotros en este proceso de transformación”, dijo Steve Ellington, presidente de Trivantage. “La buena noticia es que ya se han implementado los principales cambios y prevemos una mejora continua en nuestros niveles de servicio”.



### Becky Walker

Gerente de servicio al cliente | Trivantage

Si bien Becky Walker es relativamente nueva en Trivantage, ya que se incorporó a la compañía desde hace menos de dos años, no es ninguna extraña para el servicio al cliente, puesto que ha trabajado en la empresa de suministros para la industria de la construcción de su familia durante 25 años y para una compañía líder de productos para el hogar durante más de siete años. El enfoque de Becky está en brindar apoyo a los representantes de servicio al cliente en las 12 ubicaciones de Trivantage, brindando acceso a la información, capacitación y otros recursos.

“Incluso con el crecimiento del comercio electrónico, aún existe la gran necesidad del contacto personal, especialmente para nuestros clientes que están acostumbrados a trabajar directamente con un representante de servicio al cliente. Nuestro objetivo es un nivel de servicio en el cual podamos resolver cualquier problema durante una simple llamada. Por otra parte, nos esforzamos por aumentar el conocimiento sobre los productos de nuestros representantes de servicio al cliente en todas nuestras ofertas de productos con la planificación de capacitación adicional para la temporada baja”.

### Victoria Dawson

Representante de cuentas de telas para muebles – Costa oeste | Trivantage

Victoria Dawson tiene una misión: llegar a cada aspecto de la industria de los muebles en una región que abarca Santa Bárbara, San Diego y Palm Springs. Desde fabricantes de muebles relativamente grandes hasta pequeños talleres de tapizado familiares, Victoria está haciendo hincapié en que Trivantage puede ser un valioso recurso para el crecimiento del negocio: ofrecer una gran diversidad de telas de tapicería y otros materiales para todos los artículos, desde almohadones y almohadas hasta sillas y sofás. Se incorporó a Trivantage en enero, después de 12 años de experiencia en la industria de muebles informales, y ya tiene una lista de contactos de más de 400 clientes.

“Mi carrera profesional comenzó en el diseño escenográfico para la industria cinematográfica y desde allí he trabajado en cada aspecto de la industria de los muebles: diseño y desarrollo de productos, mercadotecnia, exhibiciones comerciales y telas. Sé lo que es estar sentado del otro lado del escritorio, y sé que tenemos muchos recursos que pueden ayudar a nuestros clientes a crecer, ya sean grandes fabricantes de muebles o un taller de tapizado pequeño”.



## EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA DE MEBANE ES FUNDAMENTAL PARA ALCANZAR LA EFICIENCIA

La construcción del Centro de Distribución Consolidada de Mebane en Carolina del Norte fue un paso estratégico esencial para incrementar la eficiencia de la red Trivantage. El centro de Mebane incorpora lo último en sistemas de administración de almacén, recepción de envíos de proveedores y administración de inventarios en toda la red Trivantage, mediante el uso de lineamientos de reabastecimiento automatizados para cada una de las 12 sucursales. Mebane también proporciona envíos directos a los clientes.

Otras mejoras operativas para Trivantage han incluido:

- **Sistema de llamadas inContact.** La instalación de este sistema de llamadas interconectadas mejoró la capacidad de Trivantage para responder a las llamadas de los clientes al aprovechar la red de sucursales. Los volúmenes de llamadas se supervisan automáticamente y las llamadas individuales se direccionan a la ubicación que mejor puede recibir la llamada en el plazo más corto.
- **Mejoras de la red de sucursales.** Trivantage ha terminado la consolidación de su red de sucursales al eliminar ubicaciones que se superponen, lo cual permite concentrar los recursos en menos lugares. Al mismo tiempo, Trivantage hace poco abrió una nueva sucursal en Seattle para mejorar la cobertura en el noreste de EE. UU. y Canadá.

- **Capacitación y organización.** La capacitación de los asociados ha sido un objetivo importante durante los últimos años, con un énfasis en enfoques de servicio más eficaces para los clientes. Los equipos de ventas y servicio se han reorganizado para lograr un enfoque más agudo en las necesidades de los clientes en ambas áreas.
- **Nueva plataforma de tecnología.** Una de las inversiones más importantes que ha hecho Trivantage fue el reciente lanzamiento de un nuevo software informático para la administración de pedidos y de almacén y para el comercio electrónico. Este software representa una inversión considerable para reemplazar los sistemas existentes por tecnología actual que establece una plataforma de crecimiento continuo y mejoras de servicio en el futuro.

Estas mejoras operativas apoyan directamente la misión de Trivantage. Con la exposición de la IFAI del año pasado, Trivantage presentó una misión basada en la investigación de los clientes. La declaración de la misión (Pedido. Atendido. Buena elección.) se basa en los comentarios del cliente que indican que la principal necesidad de los fabricantes es el sistema para hacer pedidos más eficiente, confiable y fácil de usar posible.

### ▼ Rudie Bingham Gerente del centro de distribución – Centro de distribución de Dallas | Trivantage

Sería difícil encontrar a alguien en la organización de Trivantage con más experiencia que Rudie Bingham. Se incorporó a una compañía de servicios de distribución en Dallas en 1984, la cual fue finalmente adquirida por The Astrup Company, que a su vez se convirtió en Trivantage en 2007. Durante su carrera profesional, ha trabajado en prácticamente todas las funciones que uno pueda imaginar, desde representante de servicio al cliente hasta gerente asistente de sucursal y, actualmente, gerente del centro de distribución. Si bien muchas cosas han cambiado, el enfoque en las relaciones personales sigue siendo fundamental.

“Trabajo con algunos clientes que conozco desde hace 29 años, incluyendo sus hijos e hijas que se han incorporado a estas empresas familiares. Queremos que los clientes hagan negocios con nosotros no solo porque les convenimos y tenemos buenos precios, sino porque les gusta hacer negocios con nosotros. Tenemos muchos años entre los miembros del personal en Dallas, y enfatizamos la resolución con una sola llamada. Encárgate ahora, no te demores, no pases la llamada. Ese es nuestro objetivo, incluso en alta temporada”.



## TRIVANTAGE OFRECE A LOS CLIENTES PRODUCTOS PARA DESARROLLAR NEGOCIOS

Además de prestar servicios de distribución eficaz a sus clientes, Trivantage también está comprometida a ayudar a los fabricantes de toldos y productos marinos y a las compañías de muebles a identificar y buscar oportunidades de crecimiento comercial. Trivantage está bien posicionada para respaldar el crecimiento para sus clientes al brindar los productos y la experiencia necesarios para explotar nuevos mercados.

Las telas de tapizado están experimentando un rápido crecimiento para muchos de los clientes de Trivantage. La capacidad de Trivantage para brindar a los clientes acceso rápido a diversas telas de tapicería en yardas de telas relativamente cortas les está facilitando a los fabricantes y otros clientes de Trivantage brindar más opciones a los consumidores.

Trivantage se está enfocando más allá de los toldos en la categoría más amplia de soluciones de sombra, lo cual ha abierto nuevas oportunidades como productos de sombra para ventanas. Trivantage también está ampliando la variedad de

opciones de sombra para exteriores, incluyendo componentes para la construcción de velas de sombra y cerramientos para patios de restaurantes, y ambos son cada vez más populares.

A medida que Trivantage amplía su perspectiva del negocio, surgen otras oportunidades para el servicio a los clientes:

- **Awning Composer.** Trivantage ha reformado su software Awning Composer para brindar funciones adicionales y para que sea más fácil de usar. Awning Composer es una poderosa herramienta para los fabricantes de toldos en el diseño y la comercialización de toldos.
- **Canales adicionales.** Otra estrategia para el crecimiento es abrir nuevos canales para llegar a los consumidores. El programa Solair Shade Solutions ofrece a los proveedores minoristas de muebles para patio la capacidad de comercializar y vender toldos retráctiles.



▲ **Kip Fisher** Gerente del centro de distribución – Centro de distribución de Miami | Trivantage

Así como Miami es una ciudad única, la sucursal de Miami de Trivantage también lo es. Por todas partes hay influencias internacionales junto con oportunidades únicas para los fabricantes de toldos y productos marinos, las cuales van desde complejos turísticos y hoteles de clase mundial hasta megayates. Para Kip Fisher, gerente del centro de distribución, el ambiente es energizante. Comenzó su carrera en Cleveland en 1978 en The Astrup Company y finalmente se trasladó a la oficina de Miami. Entre 1998 y 2009, trabajó con una de las compañías de toldos líderes de la Florida y regresó a Trivantage en el 2009 nuevamente como gerente de la sucursal de Miami.

“Todos los días llego al trabajo emocionado por lo que estamos haciendo en Trivantage. Emocionado por las inversiones que hemos hecho en sistemas para servir mejor nuestras cuentas y emocionado por vivir y trabajar en una de las ciudades más impresionantes y electrizantes de Estados Unidos. Cuando miramos nuestro lema (Pedido. Atendido. Buena elección.), me dice todo: servir tus cuentas y hacerlo bien para que puedan hacer el trabajo de la manera más eficiente posible. Las compañías que sean exitosas en el futuro serán las que puedan adaptar ese tipo de método a cualquier negocio que uno esté haciendo”.



▲ **Keith Purves** Representante de cuentas – Miami | Trivantage

Cuando Keith Purves, representante de cuentas de Trivantage, visita a los fabricantes de productos marinos y de toldos a lo largo de la costa oeste de la Florida y en los Cayos, la credibilidad no es un problema. Con más de 20 años de experiencia en una empresa de fabricación marina familiar en la Florida, Keith conoce los problemas que enfrentan sus clientes y cómo Trivantage puede ayudarles. Se incorporó a Trivantage a principios de este año, trabajando desde el Centro de Distribución de Miami, llamando a los clientes de productos marinos, de toldos e industriales.

“Mi objetivo cuando entro en el taller de un cliente es ser un socio estratégico para él. Decirle que sé qué es lo mejor para él y tener información y conocimientos que estoy dispuesto a compartir y soy capaz de compartir. Una vez me encontré con un cliente en un taller que tenía problemas para pandear el acero inoxidable, y le dije que llame la próxima vez que tuviera problemas. Así lo hizo y compartí con él algunos trucos que había aprendido: se asombró con el resultado. Esta experiencia en trabajar con materiales me permite ser un socio estratégico para mis clientes”.



◀ **Katie Szabo**

Gerente de obra – Centro de distribución de Chicago | Trivantage

No sería exagerado decir que Katie Szabo creció en el negocio de la distribución. Su padre, John Szabo, fungió como director financiero de The Astrup Company en Cleveland y Katie tiene gratos recuerdos, mientras crecía, de visitar las oficinas y el almacén con su padre los sábados. Con una maestría en su haber, Katie se incorporó a Trivantage en 2009 y ha avanzado a paso firme de representante de cuentas en la región centro-norte de EE. UU. a gerente de obra para Chicago en 2012. Ella ve la red nacional de 12 ubicaciones que Trivantage apoya como una ventaja para los clientes de muchas maneras.

“Los mercados a los cuales sirven nuestras sucursales varían enormemente desde el sur de California y la Florida hasta nuestra área de servicio, que es la región medio oeste alto. Si bien California y la Florida hacen hincapié en estilos de vida basados en el sol y los complejos turísticos, nuestros clientes con frecuencia lidian con el frío y mucha nieve, lo cual requiere diferentes tipos de productos y diferente experiencia técnica. Al concentrarnos en nuestras regiones geográficas específicas, podemos personalizar nuestras ofertas de productos y nuestros conocimientos técnicos a las necesidades especiales de nuestros clientes”.

## MÁS CERCA DE LOS CLIENTES

La decisión de Glen Raven de crear Trivantage en el 2007 no solo fue diseñada para estabilizar y mejorar la eficiencia de la cadena de suministro, sino también para tener una comunicación más estrecha con los clientes. Este nivel de acceso ha mejorado en gran medida la capacidad de Glen Raven para desarrollar relaciones y ayudar a hacer crecer los mercados en beneficio de todos.

## ▶ Ann Marie Logue

Representante de cuentas ejecutiva – Nueva Jersey | Trivantage

Ann Marie Logue, representante de cuentas ejecutiva para Trivantage en el Centro de Distribución de Nueva Jersey, soluciona problemas y sirve de contacto. Ya sea una tela de pedido especial para Jones Beach en Long Island, tela azul Yankee para el Yankee Stadium o telas de rendimiento para decoración de cubrecamas en un hotel de Manhattan, Ann Marie puede encontrar los recursos necesarios en Trivantage, la compañía matriz Glen Raven o entre su extensa lista de contactos. Con una formación que incluye textiles, ventas minoristas y enseñanza de inglés en Japón, Ann Marie ofrece experiencias tan diversas como los desafíos que resuelve todos los días en un mercado que incluye el área metropolitana de Nueva York.

“Muchas personas diferentes —clientes, arquitectos, propietarios, diseñadores de interiores— acuden a mí en busca de ayuda con muchos tipos diferentes de proyectos. Por supuesto que les hablo de los productos que ofrecemos, pero también les ayudo a conectarse con otras personas que pueden ayudarlas a alcanzar sus objetivos. Este tipo de contactos regresa multiplicado por diez; ellos les dicen a sus amigos y luego me recomiendan a otras personas. Así es como he ayudado a hacer crecer nuestro negocio. Conectando a las personas con los materiales y conectando a las personas con otras personas. Tenemos un equipo muy experto en Trivantage y, si no tenemos la solución, sabemos dónde encontrarla”.



## ◀ Randy Raines

Gerente de almacén | Trivantage

Todo lo que sucede todos los días en el Centro de Distribución Consolidada (CDC) de Trivantage en Mebane, Carolina del Norte, está bajo el ojo observador de Randy Raines, que funge como gerente de almacén para la instalación de 9,750 metros cuadrados (105,000 pies cuadrados). Randy se incorporó a Trivantage en 2010, después de más de 11 años de experiencia en la planta de Anderson, Carolina del Sur, de Glen Raven, donde administró dos almacenes de hilos. Así mide el éxito para el CDC de Mebane: “¿Enviamos todo lo que podíamos enviar hoy para satisfacer las necesidades de nuestros clientes?”.

“Mebane es el centro del sistema Trivantage; es donde recibimos los envíos de nuestros proveedores, reabastecemos el inventario en las sucursales y brindamos un servicio directo a muchos de los clientes de toldos, productos marinos y muebles. Con los nuevos sistemas que hemos implementado, hay muchas maneras nuevas para mejorar el servicio a los clientes. Al final de cada día, nos satisface saber que hemos hecho todo lo posible por satisfacer las necesidades de nuestros clientes”.

26

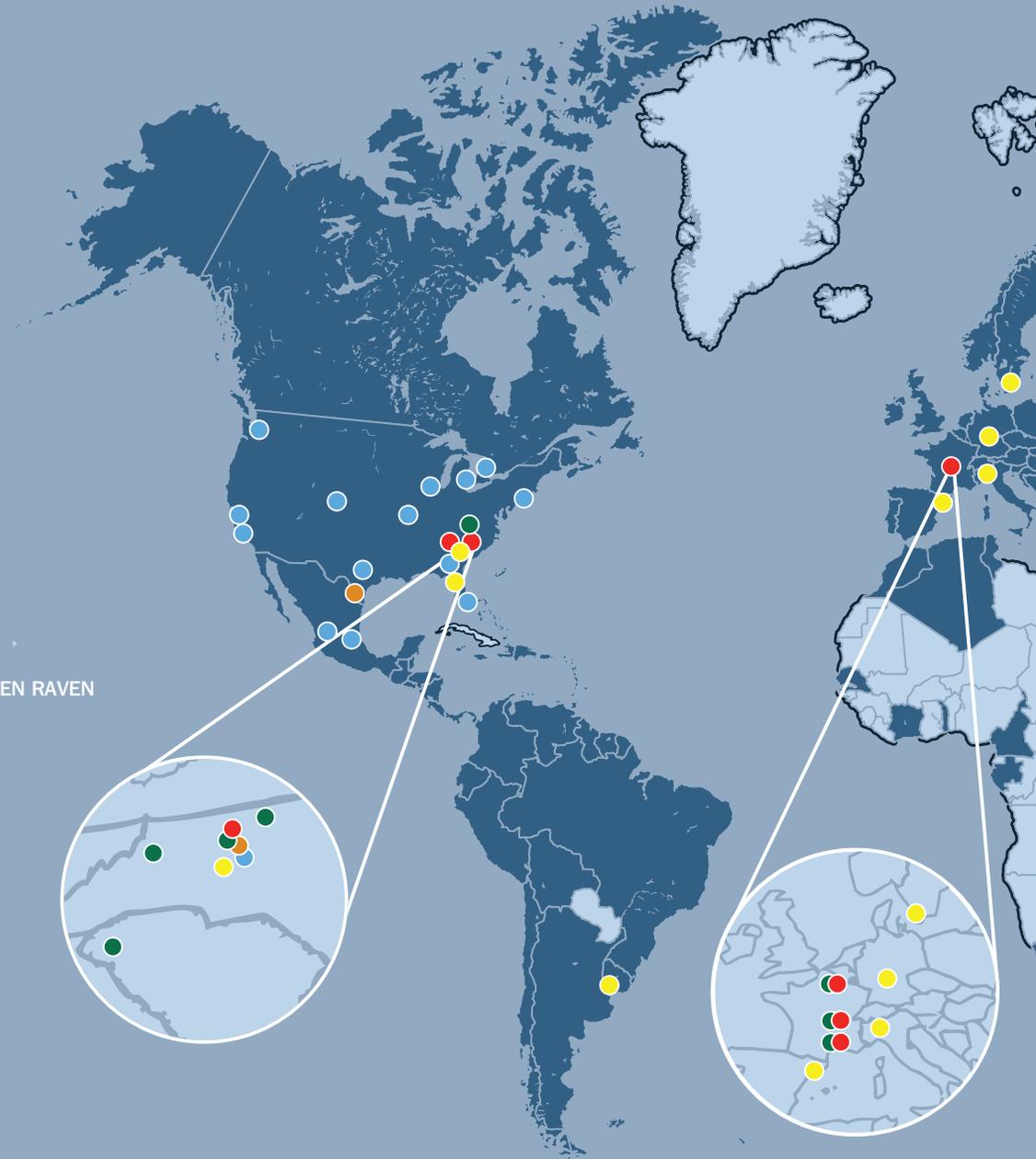
## ▶ Mellisa Gravitis-Bagwell

Gerente de obra – Centro de Distribución de Atlanta | Trivantage

No es suficiente atender los teléfonos para el equipo que Mellisa Gravitis-Bagwell lidera en el Centro de Distribución de Atlanta de Trivantage; todos los asociados de este centro trabajan mucho para mantener relaciones personales estrechas y se enfocan en el contacto personal. Mellisa es oriunda de California y comenzó su trayectoria profesional en The Astrup Company hace 13 años en Hayward, California. Su primera tarea fue el servicio al cliente y también ocupó un cargo en ventas durante cuatro años. Durante los últimos siete años fungió como gerente de obra y en 2011 se trasladó a Atlanta.

“Cada una de nuestras ubicaciones, incluyendo la de Atlanta, se está esforzando mucho para desarrollar procedimientos operativos estándares para mejorar la eficiencia y los niveles de servicio a nuestros clientes. Por ejemplo, estoy trabajando en un proyecto que se centra en nuestros procesos de devolución. El proyecto está en pañales pero, con el tiempo, se extenderá a cada centro de distribución. Este es uno de los tantos proyectos en los que el equipo de operaciones está trabajando y que ayudará en nuestra capacidad para servir a nuestros clientes”.





UBICACIONES GLOBALES DE GLEN RAVEN

- Corporativo
- Distribución
- Fabricación
- Ventas/Servicio
- Logística
- Países en los que se vende

**Corporativo**

- Glen Raven, Inc.  
Glen Raven, NC  
336.227.6211

**Glen Raven Custom Fabrics**

- Glen Raven Custom Fabrics, LLC  
Glen Raven, NC  
336.227.6211
- Glen Raven Custom Fabrics  
Planta Anderson  
Anderson, SC  
864.224.1671
- Glen Raven Custom Fabrics  
Planta Norlina  
Norlina, NC  
252.456.4141
- Glen Raven Custom Fabrics  
Link Spinning  
Glen Raven, NC  
336.227.6211

- Glen Raven Custom Fabrics  
Sala de exhibición High Point  
High Point, NC  
336.886.5720

**Glen Raven Technical Fabrics**

- Glen Raven Technical Fabrics, LLC  
Glen Raven, NC  
336.227.6211
- Glen Raven Technical Fabrics  
Instalación en Park Avenue  
Glen Raven, NC  
336.229.5576
- Glen Raven Technical Fabrics  
Instalación en Burnsville  
Burnsville, NC  
828.682.2142

**Trivantage**

- Trivantage, LLC  
Glen Raven, NC  
336.227.6211
- Distribución consolidada  
Mebane, NC 27302  
877.540.6803

- Sur de CA  
City of Industry, CA  
800.841.0555

- Norte de CA  
Hayward, CA 94545  
800.786.7607

- Colorado  
Denver, CO 80239  
800.786.7609

- Florida  
Miami, FL 33172  
800.786.7605

- Georgia  
Lithia Springs, GA 30122  
800.786.7606

- Illinois  
Elmhurst, IL 60126  
800.786.7608

- Missouri  
Maryland Heights, MO 63043  
800.786.7603

- Nueva Jersey  
Somerset, NJ 08873  
800.786.7602

- Ohio  
Cleveland, OH 44113  
800.786.7601

- Texas  
Irving, TX 75061  
800.786.7610

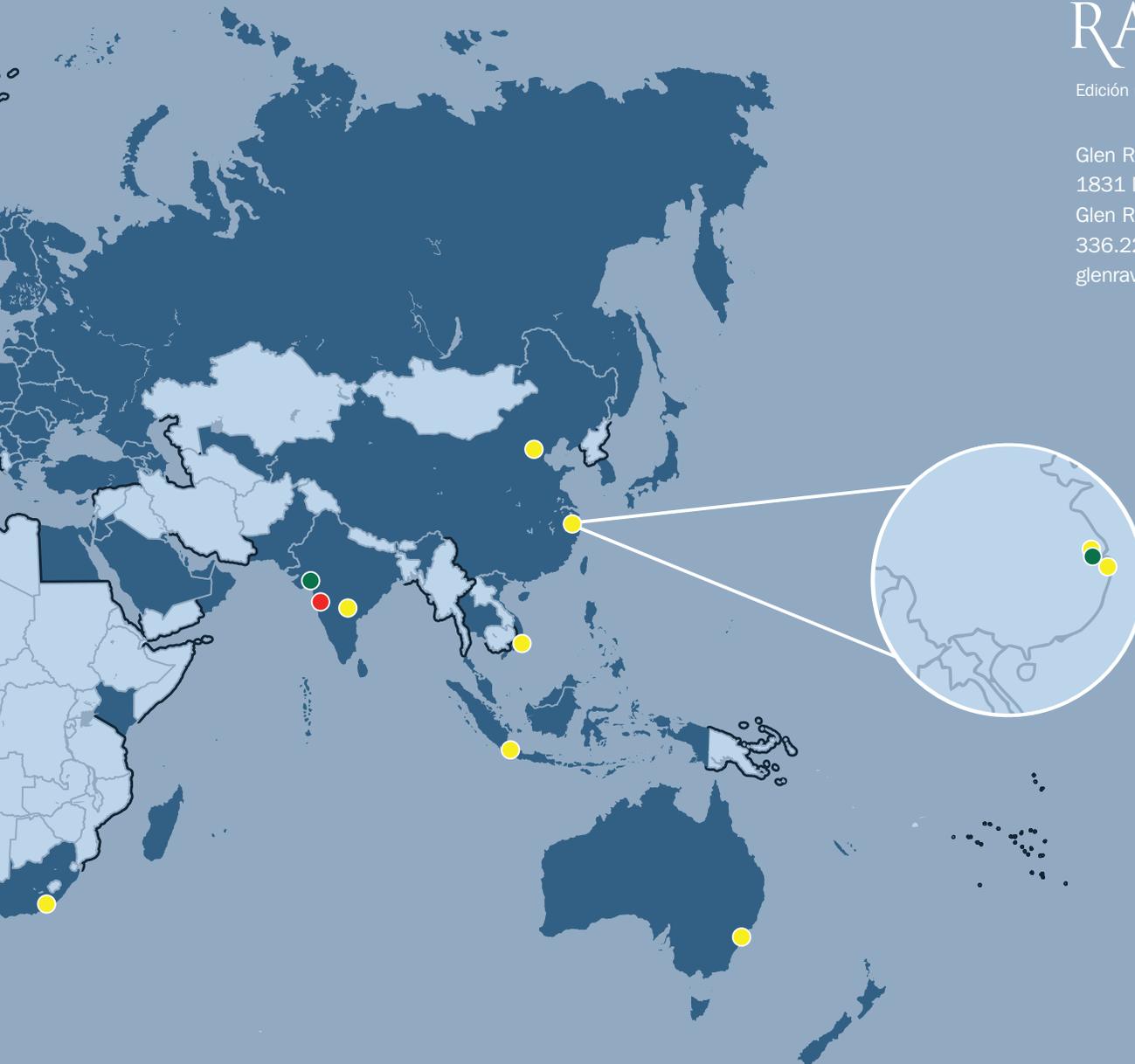
- Washington  
Seattle, WA 98188  
800.213.1465

- Canadá, Trican Corporation  
Mississauga, ON,  
Canadá L5T 2H7  
800.387.2851

- México, Tunalí Tec Cuernavaca  
Jiutepec, Morelos, México  
011.52 777 362-0636

- México, Tunalí Tec Guadalajara  
Guadalajara, Jalisco, México  
011.52.333.6573660

Glen Raven, Inc.  
1831 North Park Avenue  
Glen Raven, NC 27217  
336.227.6211  
glenraven.com



### Logística/Transporte Glen Raven

● Glen Raven Logistics  
Altamahaw, NC  
800.729.0081

● Glen Raven Logistics  
Laredo, TX  
956.729.8030

### Strata

● Strata Systems, Inc.  
Cumming, Georgia 30040  
800.680.7750

● Strata India  
Oficina central en Bombay  
011.91.22.4063.5100

● Strata India  
Oficina de ventas en Hyderabad  
011.91.800.888.4506

● Strata India  
Planta Daman  
011.91.260.2220160

### R.J. Stern

● R.J. Stern  
Wilkinson, WV  
800.292.7626

### Dickson-Constant

● Dickson-Constant  
Wasquehal, Francia  
011.33.03.20.45.59.59

● Italia  
Gaglianico, Italia  
011.39.015.249.6303

● España  
Barcelona, España  
011.34.93.635.42.00

● Alemania  
Fulda, Alemania  
011.49.661.38082.0

● Escandinavia  
Gotemburgo, Suecia  
011.46.31.50.00.95

### Dickson Coatings

● Dickson Saint Clair  
Saint-Clair de la Tour, Francia  
011.33.04.74.83.51.00

● Dickson PTL  
Dagheux, Francia  
011.33.04.37.85.80.00

● Dickson Coatings EE. UU.  
Atlanta, GA  
404.495.5994

### Glen Raven Asia

● Glen Raven Asia  
Suzhou, Jiangsu, China  
011.86.512.6763.8100

● Oficina en Pekín  
Pekín, China  
011.86.10.6870.0138

### Oficinas globales Sunbrella/ Dickson

● Norte de Latinoamérica  
Fort Myers, FL, EE. UU.  
239.466.2660

● Sur de Latinoamérica  
Montevideo, Uruguay  
011.598.2601.3143

● La Gran China  
Shanghái, China  
011.86.21.5403.8701

Región del Pacífico Norte  
Shanghái, China  
011.86.21.5403.8385

● Vietnam  
Ciudad Ho Chi Minh, Vietnam  
011.84.83.8277201

● Indonesia  
Yakarta, Indonesia  
011.62.21.5289.7393

● Cuenca del Pacífico Sur  
Sídney, Australia  
011.61.2.9974.4393

● Sudáfrica  
Puerto Elizabeth, Sudáfrica  
011.27.41.484.4443