

Qualität für Kunden

Hohe Qualität und Zuverlässigkeit als Grundsatz

Die Dätwyler Gruppe steht für mehr als ihre Produkte. In allen Unternehmensteilen liegt der Fokus auf der ständigen Optimierung der zugrunde liegenden Prozesse. Der stetig wachsende Fundus an Know-how wird dabei an den Kunden weitergegeben. Hohe Qualitätsstandards und Zuverlässigkeit sind wesentliche Erfolgsfaktoren, die die Kunden an der Zusammenarbeit mit Dätwyler schätzen.

Qualitätssicherung durch standardisierte Prozesse

Die Unternehmen der Dätwyler Gruppe investieren kontinuierlich in noch bessere Material- und Verfahrenstechniken, Produktionsmittel und Prüfmethoden. Jedes Produkt wird dabei mehrfach an strengen Qualitätsnormen gemessen, bevor es zum Kunden gelangt. Grundlage für die Unternehmensprozesse sind die international anerkannten Qua-

litätssicherungssysteme sowie eine hohe Innovationsbereitschaft, die auch in Zusammenarbeiten mit Hochschulen, internationalen Normengremien oder unabhängigen Prüfanstalten zum Ausdruck kommen. In der Entwicklung, Zertifizierung und Produktion werden insbesondere auch die Auswirkungen aller Produkte auf Gesundheit und Sicherheit der Anwender untersucht. Dafür bestehen standardisierte Prozesse und branchenübliche Normen wie Sicherheitsdatenblätter für die Beschaffung neuer Stoffe und Materialien oder als konkretes Beispiel im Konzernbereich Kabel die europaweit gültigen Brandsicherheitsnormen für Sicherheitskabel. Auch im Berichtsjahr 2009 verzeichnete die Dätwyler Gruppe keine Vorfälle, in denen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf Gesundheit und Sicherheit der Anwender nicht eingehalten wurden.

Überblick über bestehende Zertifizierungen

	Kabel	Gummi	Pharmazeutische Verpackungen	Technische Komponenten
Qualität				
ISO 9001	alle Standorte	alle Standorte	alle Standorte	alle Standorte
ISO/TS 16949		Schattdorf/Schweiz Novy Bydzov/Tschechien Malyn/Ukraine Silao/Mexiko		
ISO 15378			Alken/Belgien	
Umwelt				
ISO 14001	Altdorf/Schweiz Suzhou/China	Schattdorf/Schweiz	Alken/Belgien Karlsbad/Deutschland Pregnana/Italien	Dübendorf/Schweiz Bremen/Deutschland Göppingen/Deutschland Järfälla/Schweden Vaulx-en-Velin/Frankreich
Arbeitssicherheit				
OHSAS 18001	Altdorf/Schweiz		Alken/Belgien	



Anspruchsvolle Testverfahren garantieren höchste Qualität der Dätwyler Produkte.

Gesetzliche Informationspflichten als Minimalstandards

Nahezu alle Produkte der Dätwyler Gruppe unterstehen in den Ländern ihrer Verwendung gesetzlichen Informationspflichten. Besonders relevant sind die Chemikaliengesetze der Schweiz und der EU sowie die EU-Verordnungen REACH und RoHS zur stofflichen Zusammensetzung der Produkte. Die Gesetze und Normen verlangen einerseits Transparenz über die stoffliche Zusammensetzung und verbieten andererseits die Verwendung gewisser Stoffe. REACH (EU-Verordnung 1907/2006) regelt die Registrierung, Evaluierung (Bewertung) und Authorisierung (Zulassung) von chemischen Stoffen in der Europäischen Union. REACH ist für alle Dätwyler Konzernbereiche von Bedeutung. RoHS (EG-Richtlinie 2002/95/EG) verbietet bestimmte Substanzen bei der Herstellung und Verarbeitung von elektrischen und elektronischen Geräten und Bauteilen. Bei Dätwyler ist RoHS für die Konzernbereiche Kabel und Technische Komponenten relevant. Durch standardisierte Prozesse in der Auswahl der Rohstoffe sowie durch Sicherheitsdatenblätter für alle Produkte erfüllen die produzierenden Dätwyler Unternehmen (Konzernbereiche Kabel, Gummi und Pharmazeutische Verpackungen) in den bearbeiteten Ländern die relevanten gesetzlichen Vorgaben und Normen bezüglich stofflicher Zusammensetzung und Transparenz. Die Dätwyler Fachhandels- und Katalogdistributionsunternehmen (Konzernbereich Technische Komponenten) übernehmen die Verantwortung, dass die importierten Produkte den nationalen Gesetzen und Normen entsprechen. Über die Abgabe von Spezifikationen und Sicherheitsdatenblättern an die Lieferanten und die Kontrolle der Produkte nehmen sie diese Verantwortung wahr.

Kundennutzen im Fokus

Durch die dezentrale Führung fördert Dätwyler eine Unternehmenskultur mit kurzen Reaktionszeiten und Entscheidungskompetenzen nahe am Markt. Dies macht die Dätwyler Unternehmen zu attraktiven Entwicklungspartnern, die mit führender Werkstoff- und Engineeringkompetenz zur erfolgreichen Marktpräsenz ihrer Kunden beitragen. Die Gesamtlösungen von Dätwyler umfassen neben den eigentlichen Produkten auch Beratung, Logistik und Schulung. Besonders ausgebaut ist das

Schulungs- und Seminarprogramm in den Konzernbereichen Kabel sowie Technische Komponenten. So haben im Konzernbereich Kabel 2009 allein in der Schweiz sowie in Deutschland und Österreich über 1500 Personen in Kursen ihre Fachkenntnisse erweitert. Die Unternehmen des Konzernbereichs Technische Komponenten haben ihr Know-how 2009 in insgesamt 166 Kursen an 1844 Kundenvertreter weitergegeben und so die Kundenbindung gestärkt. Der Konzernbereich Gummi belegt seine Kundennähe durch eine Reihe von Auszeichnungen zum Lieferanten des Jahres von renommierten Unternehmen wie Bosch oder Continental Teves. Der Umgang mit den Kunden der Dätwyler Gruppe wird unterstützt durch klar positionierte und gepflegte Unternehmensmarken als Grundlage für einen einheitlichen Marktauftritt. Basis dazu bilden die zentrale Koordination des weltweiten Markenschutzes und ein klares, webbasiertes Corporate Design Manual.

Systematische Kundenumfragen

Die Dätwyler Gruppe hat 2008 eine konzernweit einheitliche Kundenumfrage eingeführt. Die webbasierte Umfrage wird zweimal jährlich in Zusammenarbeit mit einem externen Spezialisten durchgeführt. Die Rücklaufquote liegt je nach Konzernbereich zwischen 10 % und 30 %. Das Konzept der Umfrage basiert auf der Idee des Benchmarkings. Die zufällig ausgewählten Kunden werden gebeten, einen Mitbewerber zu benennen und das einzelne Dätwyler Unternehmen im Vergleich zu diesem Benchmark zu bewerten. Zusätzlich fragt Dätwyler die Bedeutung der einzelnen Leistungsindikatoren aus Sicht der Kunden ab und bietet die Möglichkeit zu individuellen qualitativen Bemerkungen. Die Mehrheit der Dätwyler Unternehmen liegt im Rahmen der externen Benchmarks. Die Umfrageergebnisse liefern wertvolle Grundlagen zur Erarbeitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen in allen Konzernbereichen. Die Verbesserungsmaßnahmen sind Teil des systematischen Führungsprozesses und tragen damit zu einer kontinuierlichen Optimierung der Leistung für die Kunden der Dätwyler Gruppe bei.