



Die Wahl zum Distributor des Jahres 2018 belegt die hohe Kundenorientierung des Dätwyler Distributionsunternehmens Reichelt.

# HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Anforderungen steht im Zentrum der Bemühungen der Dätwyler Gruppe. Eine hohe Kundenzufriedenheit ist die unabdingbare Voraussetzung für nachhaltigen unternehmerischen Erfolg. Gleich zwei der vier Unternehmenswerte bilden die Basis dazu: «Wir sind Unternehmer» und «Wir schaffen Wert für unsere Kunden».

Durch die dezentrale Führung fördert Dätwyler eine Unternehmerkultur mit kurzen Reaktionszeiten und Entscheidungskompetenzen nahe am Markt. Die Gesamtlösungen von Dätwyler umfassen neben den eigentlichen Produkten auch Beratung, Entwicklung und Logistik.

## Systemkritische Dichtungskomponenten

Im Konzernbereich Sealing Solutions ist Dätwyler ein anerkannter Entwicklungspartner, der mit führender Werkstoff-, Engineering- und Produktionsprozesskompetenz zur erfolgreichen Marktpräsenz seiner Kunden beiträgt. Bei den kundenspezifischen Dichtungskomponenten handelt es sich durchwegs um systemkritische Teile. Diese leisten einen entscheidenden Beitrag zum Funktionieren der Systeme der Kunden in den globalen Marktsegmenten Health Care, Automotive, und General Industries. Eine Reihe von Auszeichnungen zum Lieferanten des Jahres oder zum bevorzugten Lieferanten von renommierten Unternehmen belegen die Kundennähe. Der Konzernbereich Sealing Solutions zählt rund 800 Kunden, mit denen Dätwyler über das Key-Account-Management eine enge Zusammenarbeit pflegt. Die zehn grössten Kunden generierten im Berichtsjahr 2018 rund 45 % des Bereichsumsatzes von CHF 891.1 Mio.

## Zeitkritische Elektronikkomponenten

Im Konzernbereich Technical Components bieten die Dätwyler Distributionsunternehmen ihren professionellen Business-to-Business-

Kunden die Lagerhaltung eines aktuellen Elektroniksortiments mit über 250'000 Produkten, eine kompetente technische Beratung sowie eine schnelle Lieferung von Kleinmengen. Durch die Beherrschung dieser Kernkompetenzen bieten die Dätwyler High-Service-Distributoren ihren Kunden aus den Anwendungsgebieten Maintenance, Repair, Operation (MRO), Automation und Electronic Design Engineering (EDE) europaweit einen Mehrwert für den spontanen Bedarf von

## DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

- **Der** Konzernbereich Sealing Solutions trägt mit systemkritischen und anwendungsspezifischen Dichtungskomponenten zum Markterfolg seiner rund 800 weltweiten Kunden bei.
- **Der** Konzernbereich Technical Components bietet den über 700'000 Kunden einen Mehrwert für den spontanen Bedarf von zeitkritischen Elektronikkomponenten.
- **Im** Berichtsjahr 2018 hat Dätwyler sechs Auszeichnungen für Qualität, Innovation und Kundenservice erhalten.
- **Ziele:** Erkenntnisse der Kundenumfragen und des Reklamationsmanagements zur kontinuierlichen Verbesserung des Angebots und der Leistung nutzen.

i

### Auszeichnungen für führende Qualität, Innovation und Kundenservice

Im Berichtsjahr 2018 durfte Dätwyler sechs Auszeichnungen für führende Qualität, Innovation und Kundenservice entgegennehmen. So wurde das Dätwyler Distributionsunternehmen Reichelt von den Lesern der Fachzeitschrift «Elektronik» zum «Elektronik-Distributor des Jahres 2018» gewählt. In vier der sechs Produktkategorien wurde Reichelt beim Gesamteindruck als bester Anbieter ausgezeichnet. Das Dätwyler Health-Care-Werk in Belgien hat den Kaizen Award der Niederlande gewonnen. Die Auszeichnung wurde aufgrund der Einführung des Dätwyler Produktionssystems und des aktiven Einsatzes des Hoshin-Kanri-Konzepts auf allen Ebenen des Unternehmens vergeben. In Deutschland hat Dätwyler einen Innovationspreis für das Spurrillendichtprofil erhalten. Dieses spezielle Elastomerprofil schliesst Spalten in Gleisen und erhöht die Sicherheit der Verkehrsteilnehmer. Gleich drei Auszeichnungen für führende Qualität und zuverlässige Zusammenarbeit hat das chinesische Dätwyler Werk für Automobilkomponenten in Ningguo erhalten. Bei den Kunden handelt es sich um Hyundai Mobis, JABF and Chassis Brakes International.

zeitkritischen Elektronikkomponenten. Der Konzernbereich Technical Components zählt über 700'000 Kunden, die hauptsächlich über die verschiedenen Onlineshops in 18 Sprachen mit den Dätwyler Distributionsunternehmen Kontakt haben. Die zehn grössten Kunden generierten im Berichtsjahr 2018 rund 4% des Bereichsumsatzes von CHF 470,5 Mio.

### Systematisches Reklamationsmanagement

Dätwyler verfügt in beiden Konzernbereichen über ein systematisches Reklamationsmanagement. Im Konzernbereich Sealing Solutions besteht dafür ein globaler Prozess mit einer einheitlichen Datenbank. Zur Bearbeitung der Reklama-

tionen und zur Lösung der zugrunde liegenden Probleme wird das international anerkannte 8D-Report-Konzept eingesetzt (de.wikipedia.org/wiki/8D-Report). Um Reklamationen möglichst zu verhindern, ist Dätwyler bestrebt, als Präventivmassnahme die Produktspezifikationen mit den Kunden im Voraus im Detail zu definieren. Ziel ist es, die gerechtfertigten Reklamationen im Vergleich zum Vorjahr laufend zu verringern. Die Dätwyler Distributoren im Konzernbereich Technical wenden den ebenfalls international anerkannten Return Merchandise Authorization Prozess (RMA) an (de.wikipedia.org/wiki/Rücksendenummer). Der RMA-Prozess dient der strukturierten Rückführung von Waren und ist daher für das Distributionsgeschäft mit durchschnittlich über 12'000 Lieferungen pro Tag bestens geeignet. Ziel ist es, die gerechtfertigten Reklamationen im Verhältnis zu den bestellten Produkten unter den branchenüblichen Werten zu halten.

### Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Zur Beurteilung der Kundenbedürfnisse und -zufriedenheit führt Dätwyler regelmässig Kundenumfragen durch. Im Konzernbereich Technical Components kommt das Net-Promoter-Score-Konzept zur Anwendung (de.wikipedia.org/wiki/Net\_Promoter\_Score). Die Kunden werden nach Abschluss der Kauftransaktion gebeten, auf einer Skala von 1 bis 10 anzugeben, ob sie das Dätwyler Distributionsunternehmen einem Kollegen empfehlen würden. Die Erkenntnisse der Kundenumfragen und des Reklamationsmanagements nutzt Dätwyler zur Erarbeitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Diese sind Teil des systematischen Führungsprozesses und tragen damit zu einer kontinuierlichen Optimierung der Leistungen für die Kunden bei. Für die bestehenden und potenziellen Kunden muss es einfach sein, mit Dätwyler Geschäfte abzuwickeln. Dazu will die Gruppe in Zukunft die Anforderungen und Bedürfnisse ihrer Märkte und Kunden noch besser verstehen. Mit diesem proaktiven Verhalten profitiert Dätwyler von den Veränderungen in der internationalen Zulieferindustrie. Denn die Kunden in den globalen Marktsegmenten reduzieren bereits seit einiger Zeit die Zahl ihrer Lieferanten, bei gleichzeitig intensivierter Zusammenarbeit mit den verbleibenden Lieferanten.

# 700'000

Kunden zählt der Konzernbereich  
Technical Components.



Mit Tech Days vor Ort bei bestehenden und potenziellen Kunden stärkt Dätwyler die Beziehungen und steigert die Bekanntheit für ihre Kompetenzen und ihr Angebot.