

# Qualitätssiegel für Kundenorientierung und kontinuierliche Verbesserung

von Olaf Ude, QM-Beauftragter

**Schon seit 1997 ist das Qualitätsmanagementsystem der Witty Chemie GmbH & Co. KG nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Jetzt erhielt das Unternehmen von EQ ZERT das „Qualitätssiegel Managementsystem“ für seine herausragende Kundenorientierung und seine Systematik zur ständigen Verbesserung. Mit dieser Auszeichnung können Unternehmen nachweisen, dass die Kundenanforderungen im Zentrum ihres Handelns stehen und sie umfassende Programme zur kontinuierlichen Verbesserung ihrer Prozesse und Produkte bzw. Leistungen entwickelt haben.**

Witty gehört seit über 50 Jahren zu den führenden Unternehmen rund um die Hygiene in Schwimmbädern. Großküchen aus dem Care-Bereich bilden seit den 70er Jahren das zweite Standbein des Familienbetriebs. Seit 2012 bietet das Unternehmen darüber hinaus ein Sortiment speziell für Trinkwasserversorger an. Die Konzentration auf wenige Fachgebiete und ein umfassendes Produktprogramm aus Chemie, Technik, Service und Dienstleistung ermöglichen eine umfassende Betreuung der Kunden auf dem Gebiet der Hygienesicherheit.

Als typisches Familienunternehmen mit langjährigen Mitarbeitern zeichnet sich Witty durch eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung aus. Mehrere tausend zufriedene Kunden bestätigen, dass dies ein Weg ist, der von Anwendern und Entscheidern gleichermaßen geschätzt und honoriert wird. 98,7% der Kunden geben an, „vollkommen zufrieden“ oder „zufrieden“ zu sein. Über 84 % haben das Unternehmen schon einmal weiterempfohlen. Das



Dr. Hubert Witty, Geschäftsführer des Familienunternehmens

ergab die repräsentative Befragung aus dem Jahr 2012.

Kundenorientierung lebt vom TUN. So wird bei Witty aus dem Servicegedanken gelebte Praxis:

- 80 Fachberater und 11 Servicetechniker beraten und betreuen die Kunden und leisten umfangreichen Vor-Ort-Service.
- Kostenfreie Analysen aus dem eigenen Labor unterstützen bei der Hygienesicherung.
- Das ausgeklügelte Mehrweg-System entlastet die Umwelt und die Kunden von Verpackungsmüll.
- Jeder Kunde erhält Zugang zu umfangreichen Informationen auf „Mein.Witty“, der Kundenplattform im Internet.
- Zahlreiche Publikationen und Kataloge ergänzen das Informationsangebot.
- Für Fachfragen und schnellen Rat steht ein kompetenter Telefonservice zur Verfügung.
- Über 43.000 Teilnehmer zeugen vom Interesse, das die angebotenen Fachseminare genießen.

## „Innovativ ist, was dem Kunden nutzt.“

Geschäftsführer Dr. Hubert Witty

Ein wichtiger Baustein des kundenorientierten Managementsystems ist der „Witty-Ideen-Pool“. Hier sind alle Mitarbeiter aufgerufen, ihre Vorschläge einzubringen und tatkräftig an der Umsetzung mitzuarbeiten. Die Anforderungen und Wünsche der Kunden gelangen über die Fachberater in den Ideen-Pool. Das Unternehmen bindet seine Kunden über Produkttests und Expertenkreise in die Entwicklungsarbeit ein. Aktuelle Probleme stehen bei Besprechungen als erstes auf der Agenda – und sind oftmals Anlass für weitere Verbesserungen.



Witty-Mitarbeiter beim Kunden vor Ort

Für Witty bedeutete die Zertifizierung des Managementsystems, dass die in Jahrzehnten gewachsene Strategie erstmals durchgängig dokumentiert werden musste. Dabei wurden auch Handlungsfelder sichtbar – beispielsweise bei der Organisation und Weiterentwicklung des Ideen-Pools. Das nun erreichte „Qualitätssiegel Managementsystem“ findet Einsatz in der Marketingkommunikation. Es wirkt nach innen in die Organisation und es ist ein wichtiges Signal für potenzielle Neukunden.

Fazit:

Kundenorientierung ist für das Familienunternehmen ein zentraler Erfolgsfaktor, denn sie ermöglicht

- Produkte und Lösungen, die exakt den Bedarf treffen und messbaren Nutzen bieten;
- die Unterscheidung von anderen Anbietern, da das breite Servicespektrum rund um das Produkt nicht einfach kopiert werden kann;
- eine funktionierende Kommunikation mit den Kunden.

Damit ist Kundenorientierung die Basis für verlässliche, faire und langjährige Kundenbeziehungen. Nicht umsonst lautet die Firmenphilosophie: Witty. Damit Sie es leichter haben.