PRODUKT- UND SERVICEVERANTWORTUNG

Wie kann Interroll einen Beitrag zu einer nachhaltigeren Zukunft leisten?

Durch professionelle Wartung, hochwertige Ersatzteile und ein ausgefeiltes Reparaturkonzept können Komponenten und Anlagen ein längeres und zweites Leben erreichen. Zusätzlich können Modernisierungen, Umbauten und Erweiterungen die Lebensdauer weiter verlängern. Interroll spielt eine entscheidende Rolle bei der Förderung einer nachhaltigeren Zukunft, indem das Unternehmen klar definierte Prozesse implementiert. Dazu gehören ein schrittweiser Installationsprozess, lokale Arbeitsanweisungen, umfassende Dokumentation und ein formelles Schulungs- und Zertifizierungsprogramm.

Und ganz konkret deine Abteilung/ dein Verantwortungsbereich?

Persönlich bin ich für alle Aspekte des After-Sales-Geschäfts verantwortlich, einschliesslich Ersatzteilverkauf, Aufarbeitung, Aussendienst, Installation, RMA-Verfahren und technischer Schulungen für die Region Amerikas.

Welches sind die wichtigsten Grundsätze und Praktiken, die unser Unternehmen leiten, um Transparenz, Rechenschaftspflicht und verantwortungsvolle Entscheidungen zu gewährleisten?

Unser Unternehmen legt Wert auf höchste Qualitätsstandards durch ein klar definiertes IPS-Produktionssystem, Qualitätskontrollmetriken durch schlanke Managementprozesse und eine angemessene Dokumentation.

Michael Klco, Director of Service Americas

Mit unserem Managementansatz zur Produkt- und Serviceverantwortung liefern wir Zielbeiträge zu folgenden "Sustainable Development Goals (SDGs)" der Vereinten Nationen:

Ziel 3: Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern

SDG 3.4: Reduzierung der Sterblichkeit durch nicht übertragbare Krankheiten
SDG 8.8: Schutz der Arbeitsrechte und Förderung sicherer Arbeitsumgebungen
Mit montage- und anwendungssicheren Produkten und den entsprechenden Informationsunterlagen tragen wir zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz unserer Kunden beziehungsweise Anlagenbetreiber bei. Dies hilft, Arbeitsunfälle im Anlagenbetrieb zu vermeiden und gegebenenfalls berufsbedingten Erkrankungen vorzubeugen.

SDG 9.4: Modernisierung aller Industrien und Infrastrukturen für mehr Nachhaltigkeit
Wir tragen durch die Digitalisierung unserer Services zur Modernisierung von Industrien und Infrastrukturen bei, indem wir intelligente, vernetzte Lösungen für den effizienten Ressourceneinsatz und eine verbesserte Energieeffizienz bereitstellen. Durch Logistik 4-Lösungen können die gesamte Intralogistik und der Anlagenbetrieb beim Anwender optimiert, der Energieverbrauch reduziert und die Umweltauswirkungen minimiert werden. Fernwartung und Predictive Maintenance verbessern die Anlagenverfügbarkeit und verringern Ausfallzeiten. Schulungen für Kunden zu nachhaltiger Nutzung und Wartung digitalisierter Anlagen fördern zudem die nachhaltige Praxis.

SDG 12.3: Halbierung der globalen Nahrungsmittelverschwendung pro Kopf
Mit seinen Produkten und Services sorgt Interroll für Verlässlichkeit und hohe Geschwindigkeit in internationalen Warenströmen. Dies trifft besonders auf hygienische Materialflusslösungen für Lebensmittel und Pharmazeutika zu. Damit tragen wir zu einer verlängerten Haltbarkeit von verderblichen Waren bei und verringern generell die Produktverschwendung.

EINORDNUNG

GRI 3-3

Kundenzufriedenheit – ein wesentlicher Erfolgsfaktor von Interroll – steht in direktem Zusammenhang mit «Quality, Speed, Simplicity», den drei Kernversprechen an unsere Kunden. Um der Produkt- und Serviceverantwortung in vollem Umfang gerecht zu werden, geben wir der Anwendersicherheit höchste Aufmerksamkeit. Wir berücksichtigen dabei in der Anwendung sowohl die Montage durch Systemintegratoren als auch den Betrieb beim Anwender. Damit direkt verbunden ist das Streben nach höchster Produkt- und Servicequalität.

GRI 417-1

In einer Welt des permanenten wirtschaftlichen Wettbewerbs zeichnet sich Produkt- und Serviceverantwortung durch die dauerhafte Produktleistungen bei gleichbleibender Qualität und Sicherheit aus. Daher stellen wir für alle Produkte die erforderlichen Zertifizierungen und Sicherheitsinformationen zur Verfügung. Produkt- und Servicequalität müssen für uns mit den Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden bzw. Anwender übereinstimmen. Es geht immer darum, einen gesicherten und schnellen Materialfluss möglichst ohne Ausfallzeiten sicherzustellen. Ökologische und sicherheitsrelevante Aspekte spielen dabei eine immer wichtigere Rolle.

KONZEPT UND ZIELE

GRI 3-3
GRI 2-25
GRI 416-1

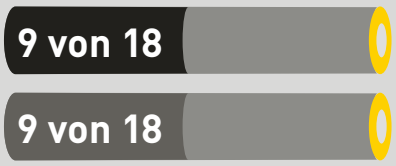
964 OR

Übergeordnete Ziele im Rahmen der Produktverantwortung sind die Sicherheit unserer Produkte und die Minimierung von Ausfallzeiten der Anlagen beim Anlagenbetreiber durch unsere Komponenten. Zu beiden Aspekten verfügt Interroll über einen hervorragenden Ruf in der Branche, den wir beim Austausch von unseren Kunden bestätigt bekommen. Unsere Anlagen betreffende Unfallmeldungen werden fortlaufend dokumentiert – sind aber bei Anzahl und Auswirkungen sehr gering. Unsere Ambition ist es, dass keine Vorfälle zu Gesundheits- und Sicherheitsaspekten von unseren Produkten in der Montage und im Betrieb beim Kunden ausgehen.

Die Qualität unserer Leistungen wird von unseren Kunden als positives Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb erkannt. Um dies weiter zu stärken, werden wir an allen unseren Produktionsstandorten bis 2027 ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 einführen. Neun Standorte sind bereits nach ISO 9001 zertifiziert. Hierbei lautet unser Anspruch, Produktdefekte möglichst komplett zu vermeiden. Wir messen die Reklamationen wegen Produktmängeln und wollen diese kontinuierlich jedes Jahr reduzieren. Damit wollen wir die Qualitätskosten

(CoPQ) dauerhaft unter 0.2 Prozent des Umsatzes halten und eine Reduzierung der Anzahl an Kundenreklamationen um 10 Prozent gegenüber dem Vorjahr bewirken.

ISO 9001 ZERTIFIZIERTE STANDORTE



Hohen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben Lieferschnelligkeit und Pünktlichkeit sowie unsere Erreichbarkeit besonders im Servicefall. Hiermit verbunden ist es unser Ziel, den Anteil der pünktlichen Lieferungen an Kunden (ODP) dauerhaft bei 95 Prozent zu stabilisieren. Den Anteil der Lieferungen aus Lagerbeständen innerhalb von 48 Stunden wollen wir ebenfalls bei 95 Prozent etablieren. Unseren Kundenservice messen wir an der Antwortzeit unseres Serviceteams bei Kundenanfragen. Hier wollen wir alle Anfragen in angemessener Zeit beantworten beziehungsweise mit einer Rückmeldung versehen. Für die On-Time-Reaktionsrate haben wir ebenfalls eine 95-Prozent-Zielmarke definiert.

Governance und Compliance

GRI 2-9

Verwaltungsrat und Konzernleitung tragen für die Berücksichtigung und Implementierung der Anforderungen an unsere Produkt- und Serviceverantwortung in die Gesamtstrategie des Unternehmens die Verantwortung. Sie stellen sicher, dass die Verantwortungen für Risikobeurteilung, Zielsetzungen, Ressourcenbereitstellung, Implementierung und Reviews klar definiert sind. Die Konzernleitung informiert den Verwaltungsrat regelmässig zum Themenbereich «Produkt- und Serviceverantwortung» und dessen Risikobeurteilung. Der Verwaltungsrat stellt damit sicher, über den notwendigen Kenntnisgrad zur Beurteilung hierzu zu verfügen.

Innerhalb der Organisationsstruktur von Interroll trägt der CEO für die Produkt- und Serviceverantwortung die Gesamtverantwortung.

Die Beurteilung von sicherheits- und qualitätsbezogenen Risiken im Rahmen der jährlichen ESG-Risikoinventur und deren Berichterstattung liegt in der Verantwortung des CFO. Die daraus abgeleitete Berichterstattung gemäss Art. 964b OR wird vom Verwaltungsrat der Generalversammlung zur Genehmigung vorgelegt (siehe Seite 132).

Für die Umsetzung und Leistungserbringung sind verantwortlich: der Chief Operations Officer (COO) für die Produktqualität, der Chief Sales Officer (CSO) für die Servicequalität sowie der Chief Technology Officer (CTO) für die Produktsicherheit.

Die Einhaltung dieser Richtlinie und lokaler gesetzlicher Verpflichtungen zur Produkt- und Serviceverantwortung wird regelmässig von der Konzernleitung durch Corporate Compliance überprüft.

964 OR

GRI 416-2

Quantitative Ziele	KPIs	Einheit	2023	2022	Termin
Keine Vorfälle zu Gesundheits- und Sicherheitsaspekten, die von unseren Produkten bei der Montage und im Betrieb ausgehen	Anzahl der durch unsere Produkte verursachten Gesundheits- und Sicherheitsvorfälle	Anzahl	0	0	Fortlaufend
Qualitätskosten (CoPQ) geringer als 0.2% des Umsatzes	Kosten für mangelhafte Qualität (CoPQ) in Prozent des Umsatzes	%	0.26	0.21	Fortlaufend
Reduzierung der Kundenreklamationen um 10% gegenüber dem Vorjahr	Anzahl der Kundenbeschwerden	Anzahl	3'819	3'970	Fortlaufend
95% Lieferpünktlichkeit	Anteil der pünktlichen Lieferungen an Kunden (ODP)	%	93.04	88.50	Fortlaufend
95% der Lieferungen aus Lagerbeständen innerhalb von 48 Stunden	Anteil der Lieferungen aus Lagerbeständen innerhalb von 48 Stunden	%	k. A.	k. A.	Fortlaufend
95% On-Time-Reaktionsrate (OTR)	On-Time-Reaktionsrate (OTR)	%	k. A.	k. A.	Fortlaufend
Alle Produktionsstandorte sind nach ISO 9001 zertifiziert	Anzahl der ISO-9001-zertifizierten Produktionsstandorte	Anzahl	9	9	2027

CHANCEN UND RISIKEN ZUR PRODUKT- UND SERVICEVERANTWORTUNG

GRI 3-3
GRI 2-25

964 OR

Die Risikoanalyse zur Produkt- und Serviceverantwortung ist ein wichtiger Bestandteil der gesetzlichen Berichtsanforderungen, die die Interroll Holding AG nicht nur für die Schweiz zu erfüllen hat. Im Zentrum stehen auch hier ganzheitlich der Schutz der Menschenrechte, Arbeits- und Sozialstandards, Umwelt- und Klimabelange sowie die Korruptionsbekämpfung.

Die Risikoanalyse hilft uns dabei, potenzielle Auswirkungen zu identifizieren und zu bewerten. Den drei definierten Risikoklassen entsprechend können die identifizierten Risiken wie folgt eingeordnet werden:

ESG-Risikokategorie «hoch»

- Fehlende Produktlebenszyklusanalyse: Unternehmen, die nicht in der Lage sind, den gesamten Lebenszyklus ihrer Produkte zu bewerten, können Kunden verlieren.
- Innovationsrisiken: Unternehmen, die nicht in nachhaltige Innovationen investieren, könnten von wettbewerbsfähigeren Unternehmen mit nachhaltigeren Produkten und Services verdrängt werden. Andererseits kann unvorhergesehener, hoher Nachholdruck den vorzeitigen Ersatz von bestehenden Anlagen und ausserordentliche CAPEX verursachen.

ESG-Risikokategorie «mittel»

- Regulatorische Risiken: Nicht antizipierte Änderungen in Umwelt- und Produktsicherheitsvorschriften können zu Compliance-Problemen und rechtlichen Risiken führen.

ESG-Risikokategorie «gering»

- Produktqualität und Sicherheit: Mangelnde Produktqualität oder Sicherheitsprobleme können zu reputationsschädigenden Rückrufen, Zusatzaufwand und ggf. sogar zu rechtlichen Problemen führen.
- Akzeptanzverlust aus End-of-Life-Entsorgung: Die Entsorgung und das Recycling von Produkten am Ende ihres Lebenszyklus können teuer sein und umweltschädliche Praktiken mit sich bringen.

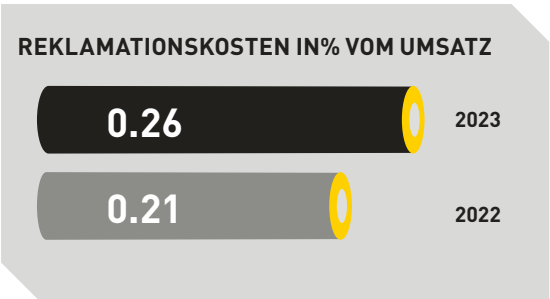
Nachfolgend stellen wir die konkret ergriffenen Massnahmen zur Steuerung unserer Produkt- und Serviceverantwortung dar.

STATUS, MASSNAHMEN, ERGEBNISSE

964 OR

Von 16 Produktionsstandorten und zwei Montagewerken verfügen im Berichtszeitraum bereits neun über ein nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem. Beim Planungsaustausch mit den Produktionsstandorten sind Schritte abgestimmt worden, um bis 2027 alle Produktionsstandorte mit einem Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 auszustatten und dieses erfolgreich zu zertifizieren.

GRI 201-1

Im Berichtszeitraum ist uns kein sicherheitsrelevanter Vorfall (2022: keiner) im Zusammenhang mit einer Produktanwendung gemeldet worden. Wir gehen den Ursachen im Detail nach. Die Gesamtzahl der Reklamationen lag 2023 bei 3'819 (2022: 3'970). Die Gesamtkosten für Reklamationen in Höhe von 1'446'380 CHF betrugen 2023 damit 0.26 Prozent vom Umsatz (2022: 0.21%).

Aufgrund weiterhin bestehender Verzögerungen in der Lieferkette konnten wir im Berichtszeitraum leider noch immer nicht die gewohnt hohe Lieferpünktlichkeit erreichen. Diese lag im Berichtszeitraum bei 93.04 Prozent (2022: 88.5%).