

MC-Line 3/2002



Focus

Hoher Ansporn für 2003: Service überzeugt unsere Kunden

Offenbar haben wir unseren Kunden nicht zu viel versprochen. Diesen Schluss lässt zumindest das positive Ergebnis unserer diesjährigen Kundenzufriedenheitsanalyse zu. Die hohe Beteiligung an der – erstmals per E-mail durchgeführten – Befragung unterstreicht die Aussagekraft der Ergebnisse.

Die 3 grundsätzlich wichtigsten Faktoren für unsere Kunden:

Pünktlichkeit und Vollständigkeit von Warenlieferungen **90,2%**

Schnelligkeit der Auftragsabwicklung **90,2%**

Eingehen der Verkäufer auf individuelle Wünsche **89,2%**

Und so bewerten unsere Kunden Draka MC bei diesen Faktoren (zufrieden/sehr zufrieden)

Stolz sind wir darauf, dass wir gerade in den Feldern, die unseren Kunden grundsätzlich am Wichtigsten sind, besonders überzeugend abgeschnitten haben.

Die höchste Priorität messen die Befragten den drei Faktoren „Pünktlichkeit und Vollständigkeit von Warenlieferungen“, „Schnelligkeit der Auftragsabwicklung“ sowie dem „Eingehen der Verkäufer auf individuelle Wünsche des Kunden“ bei. Gleichzeitig attestieren die Kunden Draka MC in diesen zentralen Punkten mit jeweils rund 90 Prozent Spitzenwerte. Ein Ergebnis, das uns natürlich sehr freut, aber auch unsere hohe Verpflichtung unterstreicht, diesen hohen Leistungsstandard in Zukunft zu halten.

Wie ernst wir die Ergebnisse unserer Kundenbefragungen nehmen, lässt sich an folgendem Beispiel zeigen: 2001 wurde vielfach geäußert, Draka MC solle seinen Bekanntheitsgrad und den seiner Produkte steigern. 2002 sind fast 40 Prozent der Befragten der Auffassung, dass uns dies durch eine deutlich intensiviertere Öffentlichkeits-

arbeit und Anzeigenwerbung gelungen ist. Ein Erfolg, von dem vor allem die Wiederverkäufer unserer Produkte profitieren.

Honoriert wurde von jedem sechsten Kunden auch unsere Bemühungen, sie vermehrt durch Verkaufshilfen sowie bedarfsgerechte Schulungsangebote zu unterstützen. Entsprechend hoch bleibt der Ansporn im kommenden Jahr, unseren Service in diesem Bereich weiter zu verbessern.

Für Draka MC ist die Kundenzufriedenheitsanalyse ein wichtiges Instrument, um unsere Leistungen noch besser auf Ihre Bedürfnisse und Erwartungen an eine gute Partnerschaft abzustimmen. Wir danken daher allen Befragten für ihre Offenheit und ihre Anregungen.

Sollten Sie weitere Anregungen oder Fragen zu Einzelheiten der Analyse haben, teilen Sie uns dies bitte mit: stephan.naguschewski@drakamc.de

Unternehmen und Märkte

exponet 2002 belegt hohes Interesse an Infrastrukturfragen

Brennende Fragen der Zeit scheint Carsten Fehr, Produktmanager Datenkabel, mit seinen beiden Vorträgen im Dialog Center Networking auf der ‚exponet‘ im November 2002 in Köln getroffen zu haben. Dies lässt die enorme Besucherresonanz vermuten, die das Thema 10 Gigabit-LWL-Netze erfuhr.

Im Mittelpunkt stand die Frage, welche Infrastrukturlösung sich mit Blick auf ein 10 GbE-LAN in Zukunft empfiehlt. Nach Abwägung der unterschiedlichen Lösungsalternativen sprechen für Carsten Fehr die wirtschaftlichen Gründe eindeutig für den Einsatz von MaxCap, der OM3 Multimode-Gradientenindex-Fasern von Draka MC.

Ein Fazit, das viele Fachinteressenten im Anschluss auf den Messestand von Draka MC führte, um sich vertiefend zu informieren und die Fachdiskussion fortzusetzen.

Insgesamt sieht Draka MC durch die drei Messetage sowie die Resonanz auf die Vorträge die Bedeutung der Fachmesse exponet für seine Kunden bestätigt.

Weitere Informationen erteilt:

Carsten Fehr, Tel. (0221) 677-3926 oder per E-Mail: carsten.fehr@drakamc.de.



Draka Comteq

Your partner in quality cable solutions

Aktuell

Bernd Schwertheim und Anton Obermeyer – Tandem führt Draka MC und Draka Telekom

Im Zuge der weiteren Optimierung von Draka Comteq – als gemeinsame Marke der Draka Holding für Kommunikationskabel und Fasern für Daten-, Sprach- und Signalübertragung in LWL- und Kupfertechnik – wurden die Geschäftsaktivitäten von Draka Multimedia Cable und Draka Telekom zum 1. Oktober 2002 zusammengeführt. Beide Unternehmen bleiben juristisch eigenständig, werden aber von einem gemeinsamen Management-Team geleitet. Die Geschäftsführung beider Unternehmen liegt bei Bernd Schwertheim und Anton Obermeyer, bislang und auch künftig verantwortlich für die Produktionsstätte von Draka MC in Nürnberg.

Unter dem gemeinsamen Markennamen Draka Comteq steht unseren Kunden ein erweitertes Produktspektrum von Fernmeldeortskabeln, Weitverkehrskabeln und Signalkabeln zur Verfügung – beraten und betreut durch die bekannten Ansprechpartner.

Weitere Informationen zur Produktpalette von Draka Telekom erhalten Sie bei: Heinz Stachmann, Tel. (0221) 677-2706 oder per E-Mail: heinz.stachmann@drakamc.de

Partner-Service

Spezieller Kundenservice: Azubis fit für die Zukunft mit UMTS

Gut geschulter Nachwuchs ist das beste Kapitel für die Zukunft. Und die Zukunft liegt für viele Experten in der UMTS-Technologie. Was liegt näher, als beide Zukunftsträger zusammenzubringen, sagte sich Draka MC und machte die Azubis von den Kunden unserer Kunden fit zum Thema UMTS. Ausgestattet mit diesem Wissen und unterstützt von anschaulichem Präsentationsmaterial, das von Draka MC bereit gestellt wurde, beteiligten sich die jungen Elektro- und Informationstechniker an der Sonderschau ‚Jugend und Zukunftstechniken‘ zur Fachmesse Elektrotechnik 2002. Hier konnten die Nachwuchsexperten anderen Auszubildenden, aber auch Fachbesuchern der Sonderschau kompetent über diese Technologie Auskunft geben. Für sein

Engagement in Sachen zukunftsgerichteter Ausbildung wurde Draka MC vom Fachverband Elektrotechnische Handwerke Nordrhein-Westfalen mit einer Urkunde ausgezeichnet.

Weitere Informationen zum Projekt: stephan.naguschewski@drakamc.de

Partner-Service

Erweiterter Kundenservice durch Entsorgungsvertrag mit INTERSEROH

Draka MC hat mit der EntsorgungsdienstleistungsGmbH INTERSEROH einen Vertrag über das Erfassen, Sortieren und Verwerten von Verpackungen der Elektroindustrie geschlossen. Damit ist gewährleistet, dass bei unseren Kunden Verpackungen durch INTERSEROH-Partnern gesammelt, stofflich verwertet und alle Anforderungen der Verpackungsordnung erfüllt werden – ohne zusätzlichen Aufwand für den Kunden. Weitere Informationen erhalten Sie von Heinz Stachmann, Tel. (0221) 677-2706 oder per E-Mail: heinz.stachmann@drakamc.de

Persönlich

Damian Mrosek:
Auszubildender bei Draka MC

„Frisch dabei“ bei Draka MC ist Damian Mrosek. Am 1. September hat der Zweiundzwanzigjährige seine Ausbildung zum Industriekaufmann bei uns begonnen. Besonders reizt ihn die Vielfalt der Aufgaben und Anforderungen, die bei Draka MC damit verbunden sind. Einen ersten Eindruck davon konnte sich Damian Mrosek bereits verschaffen. So absolviert er seine Ausbildung nicht nur in Köln, sondern auch an unserem Standort in Nürnberg. Ein Konzept, das ihm derzeit viel Abwechslung bietet – und von dem unsere Kunden später durch seinen umfassenden Überblick profitieren. Dafür ist zunächst einmal Ausdauer gefragt. Die trainiert der künftige Industriekaufmann in seiner Freizeit. Zudem klickt er hin und wieder. Sie erreichen Damian Mrosek per E-mail: damian.mrosek@drakamc.de

Wir wünschen allen Lesern der MC-Line und der MC(on)Line einen guten Start in ein erfolgreiches und gesundes Jahr 2003.



Impressum
MC-Line
Informationen
für Kunden der
Draka Multimedia Cable

Herausgeber:
Draka Multimedia Cable
Member of the
Draka Holding Group

Piccoloministraße 2
51063 Köln
Telefon (02 21) 677-0
Fax (02 21) 677-38 90
<http://www.drakamc.de>
Verantwortlich:

Bernd Schwertheim, Draka MC
Redaktion:
Stephan von Naguschewski, Draka MC
Dr. Roswitha Theis, Siegen
Gestaltung: Liesel Döring, Hamburg

M-C-Line erscheint dreimal jährlich.
Themenvorschläge und Anregungen
sind willkommen.

Your partner in quality cable solutions

Draka Multimedia Cable