



UNTERNEHMENSTRANSFORMATION

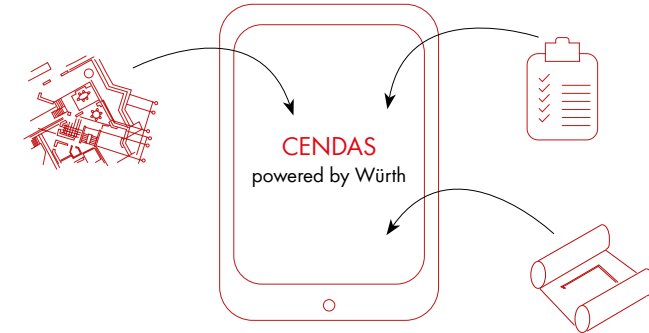
KUNDEN

Service

Mit dem Würth **MASTERSERVICE** bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, anfallende Prüfungen, Kalibrierungen, Wartungen und Reparaturen von Würth Maschinen und Geräten durchführen zu lassen. Durch regelmäßige Überprüfungen können unerwartete Ausfälle aufgrund von Verschleiß reduziert und irreparable Schäden an Maschinen vermieden werden. Mit diesem Service helfen wir unseren 60.000 MASTERSERVICE Kunden, ihre Produktivität aufrechtzuerhalten und gleichzeitig den Lebenszyklus der Produkte zu verlängern. In den Jahren 2022 und 2023 wurden jeweils 135.000 Reparaturaufträge bearbeitet.

Mit einer Durchlaufzeit von nur sechs Tagen für innerdeutsche Aufträge im Jahr 2023 und einer umweltfreundlich Abwicklung, z. B. mithilfe mehrfach verwendbarer Abholboxen, gewährleistet der MASTERSERVICE einen nachhaltigen und effizienten Service. In Summe leisten wir so einen Beitrag zum Aufbau einer zirkulären Wirtschaftsweise und wirken einer Ressourcenverschwendung entgegen.

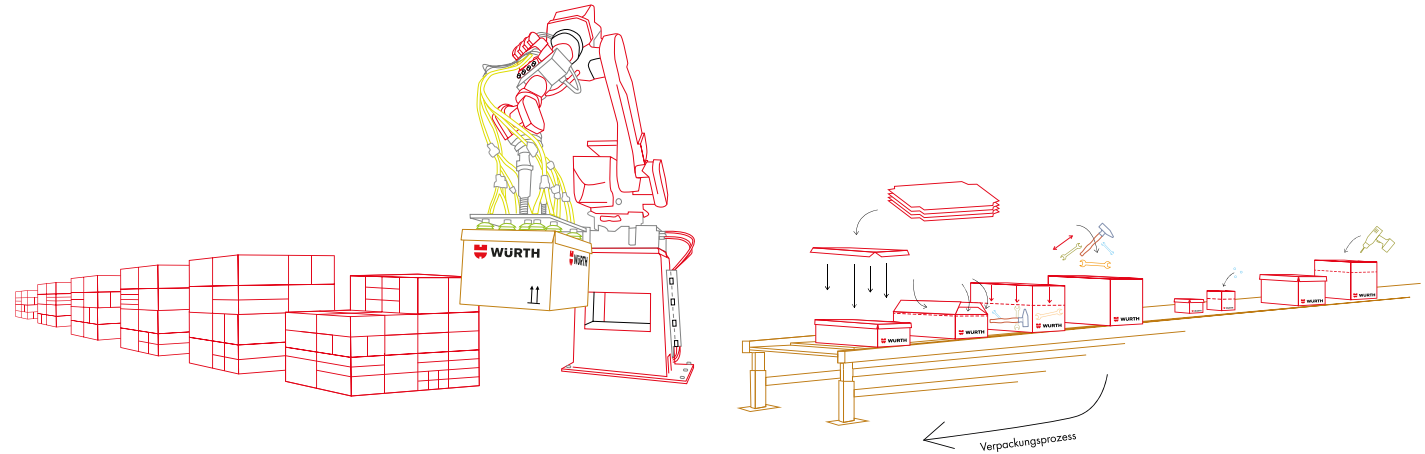
Mit der Option **Würth Liefertag** erhalten unsere Kunden ihre Bestellungen als Sammellieferung in einem oder wenigen Paketen gebündelt zum gewünschten Lieferzeitpunkt, anstatt mehrmals pro Woche mit zahlreichen Paketen beliefert zu werden. Bis Ende 2023 haben wir mithilfe verstärkter Kommunikationsmaßnahmen und Kampagnen 6.452 Kunden für diese Lieferoption gewonnen. Insgesamt konnten wir seit 2022 auf diese Weise 201.935 Paketstücke und rund 49.000 kg CO₂-Emissionen einsparen. Zusätzlich unterstützen wir in Kooperation mit CleanHub das Sammeln von Plastikmüll in weltweiten Küstenregionen. Für jede Kundenregistrierung wurde ursprünglich ein Kilogramm Müll beseitigt, 2022 haben wir die Menge verdoppelt, sodass inzwischen knapp 13.400 kg gesammelt wurden. Ziel ist es, bis Mai 2024 insgesamt 15.000 kg Plastik zu schaffen. Der Würth Liefertag wurde inzwischen als feste Lieferoption implementiert.



Im Berichtszeitraum haben wir an der Weiterentwicklung unseres REFILLO®mat Systems gearbeitet, das die einfache Wiederbefüllung von Spraydosen mit Druckluft und Wirkstoff aus Großgebunden ermöglicht. Die nächste Generation des **REFILLO®mat Systems**, die sich neben der größeren Auswahl an Wirkstoffen und unterschiedlichen Dosengrößen auch durch einen reduzierten Wartungsaufwand auszeichnet, wird 2024 am Markt eingeführt.

Mit verschiedenen Softwareangeboten wollen wir auch unseren Kunden zu mehr Effizienz und papierlosen Prozessen verhelfen. Seit Kurzem bieten wir die Bausoftware **CENDAS** powered by Würth an, mit der sie ihre Bauprojekte und somit alle Baupläne, Begehungsprotokolle und sonstigen Dokumente digitalisieren können. Dies hilft, die Abläufe auf der Baustelle, die Kommunikation und das Schnittstellenmanagement zu vereinfachen und ressourcenschonender zu gestalten. Auch unsere Handwerkskunden können mit der Handwerkersoftware **towio** ihren Betrieb digitalisieren und dadurch ihre Prozesse effizienter und zugleich papierlos gestalten.

Wir treiben die Digitalisierung der Beschaffungsprozesse unserer Kunden voran, indem wir den Belegdatenaustausch gemäß DIN 16931 anhand von E-Procurement-Lösungen digitalisieren und automatisieren. Kunden können relevante Dokumente wie Bestellungen, Rechnungen und Lieferscheine über unseren Würth Online-Shop oder die Würth App einsehen. Ein integrierter Niederlassungsfinder erleichtert es Kunden, die nächstgelegene Niederlassung zu finden, mit der Funktion Click & Collect können sie die Verfügbarkeit von Produkten prüfen und diese direkt abholen. Das erspart Zeit und Transportkosten.



Nachhaltiger Versand

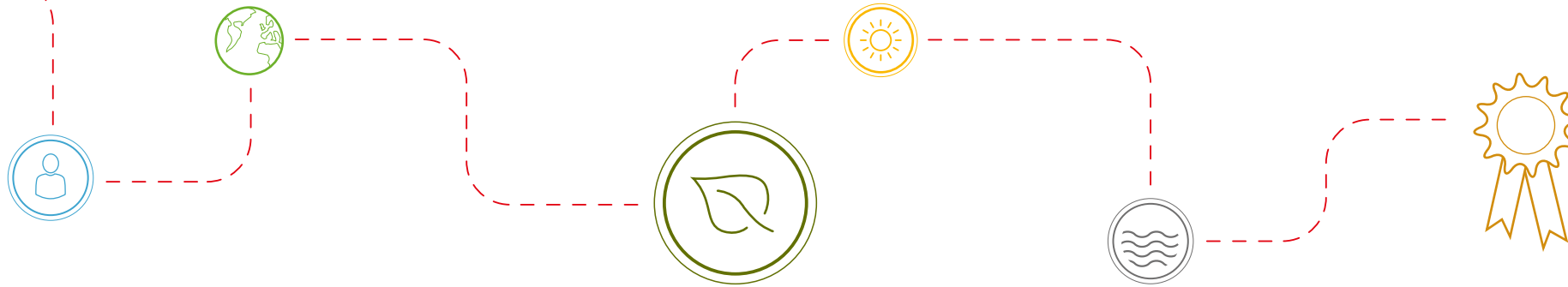
Die gebündelte Zustellung mit dem Würth Liefertag ergänzen wir durch weitere Projekte, die darauf abzielen, unseren Versand so ressourcenschonend wie möglich zu gestalten. Die Umstellung auf digitale Lieferscheine bietet hier ein großes Potenzial. Im Berichtszeitraum haben wir die Einführung der digitalen Lieferscheine weiter vorangetrieben, mit dem Ergebnis, dass nach einer erfolgreichen Testphase nun auch alle unsere Niederlassungen digitale Lieferscheine anbieten. Eine entsprechende Wareneingangs-App hilft uns, die Wareneingangsabwicklung in den Niederlassungen zu digitalisieren, sodass Lieferscheine in Papierform nun nicht mehr zwingend notwendig sind. Mit der Umstellung auf den digitalen Lieferschein beim internen Niederlassungsnachschub realisieren wir ein deutliches Einsparpotenzial an Papier. Bei Berücksichtigung Lieferscheine für Nachschublieferungen aus den Zentralagern in die Niederlassungen, summiert sich dies auf rund 1,275 Millionen Seiten bedrucktes Papier pro Jahr. Mit dem Wegfall dieser Lieferscheine sparen wir innerhalb eines Jahres mit 255 Arbeitstagen 19,13 Tonnen Holz, 331.500 Liter Wasser und 68,34 Megawatt Energie ein. Derzeit erhalten rund 80 Prozent unserer Kunden ihre Lieferscheine in digitaler Form. Ziel ist es, dies im kommenden Berichtszeitraum auf alle unsere Kunden auszuweiten.

Darüber hinaus wurde die Automatisierung im Vertriebszentrum Nord erfolgreich abgeschlossen. Der Einsatz automatisierter Verpackungsmaschinen ermöglicht es uns, effizientere und nachhaltigere Versandprozesse zu schaffen. Diese sogenannten Höhenreduzierer schneiden die Kartonhöhe

passgenau auf den zu verpackenden Inhalt zu. Durch die reduzierte Höhe der Kartontage werden die benötigte Menge an Füllmaterial und das Transportvolumen deutlich verringert. Dies hat zudem den Vorteil, dass neben wertvollen Ressourcen zusätzlich CO₂e-Emissionen beim Transport eingespart werden können.

Das hochautomatisierte Logistikzentrum West II, eine Erweiterung unseres Vertriebszentrums West, wird voraussichtlich im kommenden Berichtszeitraum fertiggestellt. In diesem Zuge wird ebenfalls die genannte Höhenreduktion von Paketen umgesetzt, was nicht zuletzt durch die optimale Auslastung der Lkw-Transportkapazitäten einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit leistet.

Wir arbeiten gleichzeitig daran, die Belieferung unserer Niederlassungen zu optimieren. Analysen und Auswertungen unserer Niederlassungsbeförderungsstruktur haben ergeben, dass die Belieferungsfrequenz von zweimal pro Woche nicht für jede Niederlassung optimal ist. Auf Basis dessen wurden die Belieferungstermine bei mittlerweile 130 Niederlassungen von mehrmals auf einmal pro Woche reduziert – Tendenz steigend. Dies hat den Vorteil, dass die Ware gebündelt und in einer großen Lieferung, ähnlich dem Würth Liefertag, zugestellt werden kann. Um weitere Ressourcen in den Niederlassungen einzusparen, wurde eine Inventur-App eingeführt, die die Bestandsaufnahme dort digitalisiert.



Austausch und Wissenstransfer

Die Ableitung und Umsetzung konkreter nachhaltigkeitsbezogener Projekte erfordert ein gemeinsames Grundverständnis und Fachwissen. Hierbei spielt die Befähigung durch Weiterbildung eine maßgebliche Rolle. Die [Akademie Würth](#) steht seit mehr als 30 Jahren für Weiterbildung und Qualifizierung. Das breit gefächerte Angebot an Seminaren rund um Digitalisierung, New Work, Work-Life-Balance, Einführung von Managementsystemen und Nachhaltigkeit nutzen nicht nur unsere Mitarbeitenden, sondern auch externe Unternehmen. In 50 Trainingszentren in Deutschland führen rund 300 Fachleute verschiedenste Seminare und Trainings durch, auch direkt im Betrieb der Kunden. Darüber hinaus hat die Akademie Würth zusammen mit renommierten Hochschulen zwei berufsbegleitende [Studiengänge](#) im Bereich Nachhaltigkeitsmanagement entwickelt, die auch für Beschäftigte anderer Unternehmen offenstehen.

Das in Zusammenarbeit mit der Akademie Würth entstandene Qualifizierungsprogramm Nachhaltigkeitsmanagement für unsere Kunden und Mitarbeitenden wurde im Berichtszeitraum überarbeitet und weiterentwickelt. Um die Komplexität und den Zeitaufwand des zehntägigen Programms zu reduzieren, haben wir uns dazu entschieden, das Programm für unsere Kunden und andere Interessierte auf die kompakte zweitägige Version [„Fit für die Nachhaltigkeit“](#) zu komprimieren. Diese Schulung vermittelt allgemeines Grundlagenwissen, erläutert die Vielfalt der Fachbegriffe und rechtlichen Anforderungen und zeigt erste Schritte zu einer erfolgreichen Nachhaltigkeitsberichterstattung auf. Darüber hinaus haben wir ein modulares Schulungskonzept speziell für unsere Mitarbeitenden entwickelt. Dieses besteht aus einer Vielzahl von kompakten Lerneinheiten, die Theorie und Umsetzung bei Würth enger miteinander verknüpfen und Wissen

für die tägliche Arbeit vermittelt. Das On-Demand-Schulungskonzept bietet unseren Mitarbeitenden mehr Flexibilität, um sich in ihrem Arbeitsalltag im Bereich Nachhaltigkeit weiterzubilden und sich gezielt das notwendige Wissen anzueignen.

Der Austausch mit unseren Kunden liegt uns sehr am Herzen, weshalb wir 2022 mit dem Key-Account-Management Produktion & Service das erste Nachhaltigkeits-symposium konzipiert und durchgeführt haben. Ziel dieses Projekts war es, eine Plattform für den Erfahrungsaustausch mit und unter unseren Kunden im Bereich Nachhaltigkeit im Rahmen einer Vor-Ort-Veranstaltung in unserer Zentrale zu bieten. Durch Vorträge interner und externer Fachleute sowie anschließende Themen-Workshops wurde Raum für Netzwerk und Austausch geschaffen.

Unter dem Motto „Handwerk trifft Zukunft“ haben wir im Mai 2023 zu unseren Innovationstagen im Hauptsitz in Künzelsau-Gaisbach eingeladen. Die Herausforderungen für den Handel werden immer umfangreicher. Deshalb ist es uns ein wichtiges Anliegen, unsere Kunden umfassend zu unterstützen. An drei Tagen hatten rund 6.000 Kunden die Möglichkeit, sich einen ausgiebigen Einblick in unser Leistungsspektrum zu verschaffen, eine Fülle von Informationen aus verschiedenen Vorträgen mitzunehmen und an diversen Diskussionen teilzunehmen. Auch das Nachhaltigkeitsmanagement war mit einem Informationsstand vertreten und bot Vorträge zum Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz an.