

INDIKATOREN UND PERSONEN

Im November ließ das Unternehmen Tornos erfolgreich seine Zertifizierung nach ISO 9001 Version 2008 erneuern. Seit vielen Jahren verfügt Tornos über ein Qualitätsmanagementsystem mit dem vorrangigen Ziel, die Leistungsfähigkeit unserer Prozesse und die Zufriedenheit unserer Kunden zu verbessern.

Wir sind bestrebt, unsere Kunden mit Hilfe zuverlässiger und kontrollierter Prozesse bestmöglich zufrieden zu stellen. Dies betrifft nicht nur die Qualität unserer Maschinen, sondern auch das Unternehmen insgesamt wie auch unsere Zulieferer. Eines der Grundprinzipien eines Qualitätsmanagementsystems ist die Prävention und die kontinuierliche Verbesserung. Das bedeutet, dass die Qualität eine fortwährende Aufgabe ist, deren Ziel darin besteht, Störungen so früh wie möglich zu erkennen, oder aber ihr Auftreten ganz zu vermeiden. So kann das Qualitätsmanagement als ein Zyklus von Korrektur- und Präventivmaßnahmen verstanden werden, der auch als „Demingkreis“ bezeichnet wird.

Wir haben verschiedene Indikatorsysteme eingeführt, anhand derer wir unsere Fortschritte nachvollziehen und eventuelle Probleme feststellen können.

So wird beispielsweise der Versand jedes einzelnen Ersatzteils überwacht und monatlich die Schnelligkeit untersucht, mit der unser Kundendienst antwortet und Hilfe leistet. Wir wissen, dass unsere Kunden unter enormem Druck stehen: Immer schneller und immer kostengünstiger müssen sie arbeiten; jede Arbeitsunterbrechung kommt einer Katastrophe gleich und wir als Maschinenhersteller haben die Pflicht, einen einwandfreien Service zu bieten. Schließlich sind unsere Kunden ebenso wie wir verpflichtet, die Besten zu sein.

Unsere Qualitätsabteilung arbeitet sehr vorausschauend und überwacht über ihre Verbindungen zu unseren Technikern den Bedarf an Ersatzteilen. Dadurch ist es möglich, einen Mehrbedarf zu erkennen und gegebenenfalls die Gründe hierfür zu analysieren.

Durch all diese Maßnahmen können wir sicherstellen, dass sich die Qualität unserer Produkte verbessert und wir einen schnellen Service bieten. Die Indikatoren und internen Analysen bilden jedoch nur einen Teil der Antwort, die wir erwarten.



Anhand der Indikatoren können wir unsere Qualität intern messen und die Zweckmäßigkeit unserer Prozesse und damit unsere Leistungsfähigkeit intern überprüfen. Viel schwieriger ist es hingegen, die andere Seite – die externe Qualität – zu überprüfen, also Ihre Wahrnehmung der Produkt- und Servicequalität von Tornos. Aus diesem Grund haben auch wir beschlossen, gute Vorsätze für das neue Jahr zu fassen, und einer dieser Vorsätze betrifft die Neuauflage unserer Befragung zur Kundenzufriedenheit.

Deshalb haben wir dieser Ausgabe des Decomagazine einen Zufriedenheitsfragebogen beigelegt und möchten Sie herzlich einladen, uns diesen zurückzusenden: Um uns zu verbessern, benötigen wir Ihre Hilfe! Sie können auch auf unserer Website an der Befragung teilnehmen, unter der Adresse www.tornos.com.

Brice Renggli
Marketingleiter