

INDICATORI E UOMINI

Nello scorso mese di novembre la Società Tornos ha superato con successo il rinnovo della sua certificazione ISO 9001, versione 2008. Già diversi anni or sono, Tornos mise in atto un sistema di management della qualità avente quale scopo principale il miglioramento delle performance dei nostri processi nonché la soddisfazione dei nostri clienti.

Cerchiamo di soddisfare al meglio la nostra clientela con l'ausilio di processi affidabili e perfettamente governati e ciò non riguarda unicamente la qualità delle nostre macchine bensì anche l'insieme dell'azienda nonché i nostri fornitori. Uno dei principi base di un sistema di management della qualità è la prevenzione ed il miglioramento permanente. Ciò significa che la qualità è un progetto perpetuo il cui scopo è quello di prendere in considerazione le disfunzioni il più a monte possibile o meglio ancora di prevenirne la comparsa.

Ecco che la gestione qualità può essere rappresentata da un ciclo di azioni correttive e preventive chiamato «ruota di Deming».

Abbiamo messo in atto differenti sistemi di indicatori che ci consentono di controllare i nostri progressi e di individuare gli eventuali problemi.

Ci premuriamo, ad esempio, di seguire l'invio di ogni pezzo di ricambio, riferito alla rapidità di risposta e di intervento del nostro servizio post-vendita, e ciò con cadenza mensile. Sappiamo che i nostri clienti sono sottoposti ad enormi pressioni: sono costretti ad essere sempre più veloci e a lavorare in modo sempre più economico; per un'azienda di tornitura ogni interruzione di lavoro è di per sé una catastrofe e noi abbiamo il dovere, in qualità di fabbricanti delle macchine, di fornire un servizio ineccepibile poiché, così come noi, anche i nostri clienti devono essere i migliori!

Il nostro Reparto Qualità ha il dovere di essere proattivo e sorveglia il consumo dei pezzi di ricambio grazie ai rapporti stilati dai nostri tecnici, rapporti in base ai quali diventa possibile identificare i sovra-consumi e, se del caso, analizzarne le cause.

Quanto sopra ci permette di affermare che la qualità dei nostri prodotti è in crescita e che il nostro servizio post-vendita è molto reattivo. Gli indicatori e le analisi interne non sono tuttavia che una parte delle risposte che attendiamo.



Gli indicatori permettono di misurare la qualità interna rendendo inoltre possibile la verifica della validità nonché la nostra performance interna. Tuttavia risulta invece molto più difficile misurare un altro elemento: la qualità esterna, vale a dire la nostra percezione circa la qualità dei prodotti e dei servizi Tornos. Con il nuovo anno anche noi abbiamo deciso di mettere in atto nuove soluzioni; una delle quali riguarda l'aggiornamento della nostra indagine riferita alla soddisfazione del cliente.

Con tale intento, ci permettiamo allegare al presente esemplare di Decomagazine un questionario di soddisfazione con preghiera di restituircelo compilato: per migliorarci abbiamo bisogno di voi! Potrete altresì prender parte alla nostra indagine servendovi del nostro sito internet www.tornos.com.

*Brice Renggli
Responsabile Marketing e
Comunicazione*