

Kundenzufriedenheit und Ständige Verbesserung

von Eberhard Förster, QM-Beauftragter



Die HEITEC Auerbach GmbH & Co. KG ließ im September 2016 ihr Qualitätsmanagementsystem durch EQ ZERT nach ISO 9001 zertifizieren. Als namhafter Hersteller von Sondermaschinen, speziell im Bereich der Schloss- und Schlüsselindustrie, legt HEITEC Auerbach großen Wert auf einen reibungslosen und korrekten Ablauf interner Prozesse. Die Anlagen von Heitec Auerbach werden von namhaften Kunden im In- und Ausland geschätzt. Hersteller von Schließanlagen wie Abus, Wilka, ASA, SEA, CES oder KABA vertrauen auf unsere technisch ausgeklügelten und zuverlässigen Anlagen.



Bearbeitung eines Schlüssels

Wir möchten unserem Anspruch gerecht werden, sowohl bei der Qualität unserer Maschinen, als auch bei der Qualität unserer Arbeit, ständige Verbesserungen zu erzielen. Aus diesem Grund haben wir uns dazu entschieden, unser Qualitätsmanagementsystem zu perfektionieren und uns nach ISO 9001 zertifizieren zu lassen. In diesem Prozess waren alle Mitarbeiter eingebunden, von dem Vertrieb über die Konstruktion und Montage bis hin zur Programmierung. Schließlich müssen alle Mitarbeiter genau wissen, wie sie ihre Aufgaben sowie die damit verbundenen Herausforderungen richtig in Angriff nehmen, sodass ein funktionierender, verlässlicher Ablauf interner Prozesse zur Gewohnheit wird.

Klare Zuständigkeiten, definierte und nachvollziehbare Abläufe sind die Basis für sichere Prozesse. Werden diese optimiert, so ist eine höhere Qualität der gelieferten Arbeit die logische Folge. Nach der Optimierung unseres Qualitätsmanage-

mentsystems konnten wir genau dies feststellen. Anhand klar strukturierter Arbeitsabläufe im Unternehmen sind die Mitarbeiter in der Lage, selbstständig, effektiv und sicher zu agieren.

Wichtig für uns ist auch die Implementierung eine Strategie, um die

Zufriedenheit unserer Kunden zu erkennen und darzustellen. So erweist sich z.B. unser Formular zur Feststellung der Kundenzufriedenheit zunehmend als hilfreiches Mittel, um die Kommunikation mit dem Kunden, unsere Abläufe oder auch Kleinigkeiten an unseren Maschinen optimaler zu gestalten.

Diese Erkenntnisse aus der Optimierung unserer Prozesse stehen exemplarisch für all die anderen, die wir in diesem Prozess gewinnen konnten. Allein schon der erleichterte Zugriff auf allgemeine Daten wie Vorlagen, Arbeitsanweisungen oder Logos erweist sich als große Erleichterung für alle Mitarbeiter.

Wir sind stolz, dass unser Qualitätsmanagementsystem so selbstverständlich und gleichzeitig vorteilhaft in unserem Unternehmen optimiert wurde, und wir dies auch bei dem Zertifizierungsaudit im September 2016 durch einen qualifizierten EQ ZERT-Auditor bei uns im Unternehmen beweisen konnten.

