

Profil zákazníka

Lindenmaier Slovakia je spoločnosť špecializujúca sa na opracovanie a výrobu kovových súčiastok pre automobilový priemysel. Firma síce nedodáva priamo OEM výrobcovi, ale zohráva dôležitú úlohu v dodávateľskom reťazci tým, že poskytuje vysoko presné kovové komponenty pre subdodávateľov v automobilovej sfére. V priebehu roka však čelila závažným finančným problémom, ktoré vyvrcholili konkurzným konaním koncom roka. Situácia sa zhoršila aj odchodom kľúčových zamestnancov, čo spôsobilo nedostatok interných kapacít na zvládanie kvalitatívnych a procesných požiadaviek. Tento stav ohrozoval jej schopnosť udržiavať požadované kvalitatívne štandardy a včasné vybavovanie zákazníckych reklamácií, čo následne viedlo k zvýšenému tlaku zo strany klientov a partnerov v automobilovom priemysle.

Výzva

S obmedzenými internými zdrojmi potrebovala firma Lindenmaier Slovakia zabezpečiť riadenie kvality, vrátane prípravy na IATF audit, ktorý je v automobilovom priemysle kľúčový. Bez účinnej pomoci hrozilo, že nebude schopná vykonávať zákaznícky servis a splniť požiadavky certifikačných orgánov, čo by mohlo ohroziť jej pozíciu na trhu.

Riešenie

Firma Lindenmaier Slovakia oslovila RSQ, aby jej poskytla podporu pri riadení resp. uzatváraní zákazníckych reklamácií a príprave na audit. V rámci spolupráce RSQ zabezpečila:

- Optimalizáciu procesu vybavovania reklamácií – RSQ nastavila efektívne procesy pre ich riešenie. Tým sa skrátil čas vybavovania reklamácií a zabezpečila sa vyššia presnosť pri určovaní koreňových príčin nezhôd, čo udržalo spokojnosť zákazníkov.
- Podporu pri príprave na IATF audit – Skúsení konzultanti RSQ vykonali pred-auditnú kontrolu procesov a navrhli opatrenia potrebné na dosiahnutie zhody s požiadavkami normy IATF 16949 a hladký priebeh auditu.
- Školenie a koučing zamestnancov – Pre zamestnancov Lindenmaier Slovakia RSQ zorganizovala školenia zamerané na riešenie nezhôd a na identifikáciu koreňových príčin problémov. Tento proces prispel k zníženiu opakujúcich sa reklamácií a zvýšeniu kvality výrobkov, čo prispelo k zlepšeniu stability procesov.

Výsledky

S podporou RSQ dosiahla firma Lindenmaier Slovakia významné zlepšenie:

1. Riadenie zákazníckych reklamácií – Vďaka lepšie nastaveným procesom sa reklamácie vybavovali rýchlejšie a presnejšie, čo zlepšilo vzťahy so zákazníkmi a zvýšilo ich spokojnosť.
2. Úspešné zvládnutie IATF auditu – Lindenmaier Slovakia prešiel auditom bez zásadných nezhôd, čo udržalo jej postavenie v dodávateľskom reťazci automobilového priemyslu.
3. Posilnenie kvality a znalostí zamestnancov – Školenia a koučing zlepšili schopnosti zamestnancov zvládať náročné kvalitatívne situácie, čo z dlhodobého hľadiska podporilo udržateľnosť kvality a efektívnosť výroby.

Záver

Podpora RSQ bola pre Lindenmaier Slovakia kľúčová v kritickom období. Pomohla nielen zabezpečiť súlad s náročnými kvalitatívnymi normami, ale aj stabilizovať procesy a vzťahy so zákazníkmi, čo dalo firme novú príležitosť na zotavenie a zlepšenie finančného zdravia v automobilovom dodávateľskom reťazci.