

Kalite yönetim sistemleri uygulayarak maliyetlerin azaltılması ve müşteri memnuniyetinin artırılması



“Kalite ve güvenilirlik, Havacılık Kalite Yönetimi için çok önemli değerlerdir. Ürünlerin veya hizmetlerin yanlış veya hatalı olmasının ciddi sonuçlar doğurabildiği bir ortamda, riskleri azaltmaya yardımcı olmak ve müşterilerimize kaliteli ürün ve hizmetler sağlamaya devam edebilmek için güçlü bir yapıya sahip olmak bizim için esastır.”

Adrian Gauden
Kalite Müdürü

Vaka Analizine Konu Olan Müşterinin İhtiyaçları

- Ürün kalitesi ve verimliliğinde sürekli iyileştirme
- Operasyonel verimlilikte artış sağlanması
- Çok tesisli küresel bir üretim için bir temel oluşturulması

Belgelendirmenin Müşteriye Faydaları

- Ürün kalitesinin artması ve iade oranının düşmesi
- Yeni küresel pazarlarda lisans onaylarının alınması
- Kalite ve üretim boyunca sürekli gelişim

Müşterinin geçmişi

Field International, uçak bakım ve üretim araçları, yer destek ekipmanları, askeri bileşenler, ısmarlama hassas cihaz mühendisliği tasarımı ve imalatında dünyanın lider şirketlerinden biridir. Şirket, İngiltere'de Airbus ve Boeing uçakları bakımı konusunda tek resmi lisans sahibi kuruluştur. 1995 yılında kurulan şirket, halen bir aile şirketi olarak kalmış olup, gittikçe genişleyen havacılık sahası çevresine ayak uydurmak amacıyla son birkaç yıldır hızlı bir gelişme göstermiştir. Field International, üreticilerin talep ettiği diğer belgeleri de güvence altına almıştır. Bu sayede müşterilerine hem daha iyi bir hizmet, hem de daha geniş çeşitlilikte bakım ve onarım ekipmanları sunabilmektedir.

Müşteri ihtiyaçları

Field International'ın amacı, tüm uçak bakım onarım ihtiyaçları konusunda havayolu ve bakım şirketlerine tamamen küresel ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek tek kaynak bir tedarikçi olmaktır. Diğer yandan havacılık endüstrisi son zamanlarda bakım onarım hizmetleri ile ilgili olarak gittikçe artan bir karmaşa ile karşı karşıyadır. İşte bu nedenle, tekrarlanabilir üretim süreleri ile kalitede süreklilik sağlama ihtiyacı oldukça önemli hale gelmiştir.

Bu hedefi başarmak için Field International, daha köklü, kalıcı ve güvenli bir yaklaşım sağlamanın yolunun ISO 9001 ve AS 9100 standartlarına dayanan bir yönetim sistemi kurmak olduğuna karar verdi. Daha güçlü ve sağlıklı bir yönetim sistemi devreye girdiğinden beri, faaliyetlerin daha iyi izlenmesi ve ölçülmesi, gelişme alanlarının ve performansın tanımının daha doğru anlaşılması yoluyla, Field International, hedeflerini gerçekleştirebilen ve sürekli gelişmeyi başarabilen bir şirket olmuştur.

Belgelendirilmenin Yararları

Kalite Müdürü Adrian Gauden, "AS 9100'ü uyguladığımızdan beri somut ticari faydalar gördük" diyor.

"Verimlilik ve üretimdeki gelişimimiz sayesinde maliyetlerimizde tasarruf yaptık ve geliştirmeye devam edebileceğimiz eksik yanlarımız ortaya çıkmış oldu. Bu da şu demek, sırasıyla azalan atık, daha az uygunsuzluk veya reddedilen iş ve daha az şikayet ile daha çok gelişme sağlayabileceğiz."

"Şirketin büyümesi ve sürdürülebilirliği için müşterilerimizle ilişkilerimiz ve iletişimimiz hayati öneme sahip. İngiltere ve Singapur'daki satış ekiplerimiz ve onların tayin ettiği temsilciler, küresel olarak mevcut ve potansiyel müşterilerle doğrudan irtibata sahipler. Geri bildirim, ürün ve hizmetlerimiz açısından çok önemli. Hizmet verilen tüm alanlarda gelişmek için sürekli olarak çalışarak müşterilerimizden aldıkları geri bildirimleri kuruluşumuza iletmektedirler."

Adrian Gauden, "BSI ile çalışmaya başladığımızdan beri, birkaç yeni ve gelişmiş süreci organizasyonumuza tanıtmak mümkün oldu" diye devam etti. "BSI'den gelen denetçiler, denetim programı boyunca oldukça yapıcıydılar. Yönetim sistemlerinin bir engel değil, müşteri ihtiyaçları ve mevzuat gerekliliklerinin yerine getirilmesini sağlamak için kullanılacak önemli bir araç olduğunu göstererek çalışanlarımız üzerinde olumlu etkileri oldu."

"Başlangıçta, bazı çalışanlarımızın prosedür ve süreçlere olan ihtiyaçları gerçekte anlamamalarına rağmen, şimdi tüm çalışanlarımız prosedürleri ve süreçleri belirlemeye çalışmaktan memnunlar. Teşvik edilen ve daima detaylı olarak duyuru panoları üzerinde görüntülenen izleme ve performans ölçümleri ile ilgili olarak her zaman bir çok soru var. Personelimizin yönetim sistemimize daha fazla katıldığını, şirketin amaçlarına ulaşmada bir rol oynadıklarını ve bunu daha fazla hissettiklerini anlıyoruz. Bir yönetim sisteminin tanıtılması zaman ve çaba gerektirir, ancak genel olarak tüm çalışanlarımız artık sistem yapısı olmadan, şirketin verimli şekilde çalışmayacağını fark ediyor."

Neden BSI?

Adrian Gauden, "Denetimimizin olası devrini görüşmek için BSI ile yaptığımız bir toplantı sonrasında, BSI çalışanlarının proaktif tutumu, sundukları hizmet konusunda bize güven verdi" diyor. "Zayıf yönlerimizi öne çıkarmak için yapılacak denetimlerden ziyade, sürekli olarak geliştirebileceğimiz yönlerimize vurgu yapan yaklaşımları ve ayrıca sistemimizin geliştirilmesi için uygulanacak üç yıllık denetim planına stratejik bir yaklaşım ortaya konması, organizasyonumuz için taze bir nefes oldu."

Field International'ın yönetim sistemlerinin kapsamına aşağıdakiler dahildir:

Uçak, kalibre, tamamlayıcı parçalar, özel araçlar ve yer destek ekipmanlarının tasarımı ve imalatı. Ayrıca, havacılık sanayileri için özel mühendislik proje yönetimi, CMM muayenesi ile çok eksenli CNC işleme yaparak büyük parçalardan küçük parçalara kadar imalat ve işleme hizmetleri vermekteler.

Şirket, yeniden belgelendirme denetimleri doğrultusunda hizmet kapsamına boyama ve servisi de dahil etmeyi planlıyor.

Sonraki adımlar:

Havacılık endüstrisindeki Kalite Yönetimi, finansal başarı ve maliyetli hatalar arasında belirleyici bir faktör olabilir. AS9100, çalışma şeklinizi standardize edebilir ve endüstrideki itibarınızı garanti altına alabilir.

BSI'nin mükemmelliği alışkanlık haline getirmenize nasıl yardımcı olacağını öğrenin.

bsigroup.com/tr 'yi ziyaret edin.