

An alle  
NORDIA-Kunden

Meldorf im Februar 2012

**„Es ist nicht genug zu wissen, man muss auch anwenden;  
es ist nicht genug zu wollen, man muss auch tun.“**

Johann Wolfgang von Goethe, deutscher Dichter, 1749 - 1832

Sehr geehrte Damen und Herren,

beim Wort genommen und mit seinen Grundsätzen auf die Probe gestellt zu werden, ist nicht immer die angenehmste Herausforderung. Umso schöner ist es, wenn sich als richtig erweist, was man sich zum Vorsatz gemacht hat.

Für die „NORDIA-Zufriedenheitsgarantie“ (Qualität, Transparenz, Partnerschaft), zu der wir uns vor neun Monaten verpflichtet haben, kann ich heute sagen: Sie hat sich bewährt, selbst im Ernstfall. Denn schon wenige Wochen nach unserer Proklamation bekamen wir – ausgerechnet bei einem unserer mit Abstand größten Aufträge! – die „Chance“ zu beweisen, dass unsere Grundsätze keine Lippenbekenntnisse waren. Genauer gesagt, wurden wir mit unserer Zusage, bei Beanstandungen sofort zu reagieren und ohne Scheu von Mehraufwand schnellstmöglich produktionsichernde Abhilfe zu schaffen, auf die Probe gestellt.

Dabei hat sich in der Praxis bewährt, was wir uns aus unserer langjährigen Erfahrung heraus auf die Fahnen geschrieben haben. Wir würden es deshalb immer wieder genau so machen. Aber lesen Sie am besten selbst, was wir gemeinsam mit unserem Kunden JENOPTIK Robot GmbH erlebt haben.

Und wann werden Sie unser Zufriedenheitsversprechen ausprobieren?

Mit freundlichen Grüßen



Sven Ulrich  
Geschäftsführer



Großauftrag:

Geschwindigkeitsmessanlagen für Saudi-Arabien

## Großes Vertrauen ist Lohn für vorbildliche Problembewältigung



Mit der Produktion von Standard-Komponenten begann vor etwa drei Jahren die Arbeit der NORDIA für die Monheimer JENOPTIK Robot GmbH, einen der international führenden Hersteller von Systemen zur mobilen und stationären Geschwindigkeitsmessung sowie Rotlichtüberwachung. „Es handelte sich um Teile für unsere Anlagen, die wir theoretisch

auch selbst hätten herstellen können, wobei unsere Strukturen dafür aber nicht auf eine zeitgemäße Serienfertigung ausgelegt sind“, so Norbert Peters, Leiter Strategischer Einkauf von JENOPTIK Robot. Entsprechend lieferte die NORDIA zuverlässig, aber auch ebenso unauffällig.

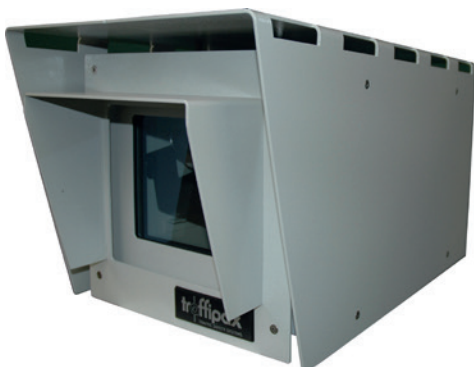
Im Jahr 2010 las Norbert Peters einen NORDIA-Brief, in dem von einer gelungenen Neukonstruktion für einen großen Industriekunden berichtet wurde. „Vorher hatte ich die NORDIA vor allem als Produzent von Sparschränken verstanden – da bekam ich ein anderes Bild.“ Peters holte bei den Auftraggebern der NORDIA Referenzen ein, die durchweg sehr positiv waren. Daraufhin beschloss der JENOPTIK Robot-Manager, die Meldorfer mit einer anspruchsvolleren Aufgabe auf die Probe zu stellen.



Norbert Peters.

JENOPTIK Robot hatte aus Saudi-Arabien einen Großauftrag zur Lieferung von Geräten zur stationären Geschwindigkeitsmessung und Rotlichtüberwachung erhalten, wofür eine große Anzahl von Komponenten gebraucht wurde. Allein über 2.500 Kameragehäuse kamen so zusammen. Peters: „Unsere Kunden verlangen immer mehr komplette Lösungen – dem können auch wir nur mit qualifizierten Partnern gerecht werden.“ Für das Großprojekt aus dem Golfstaat war eine Neukonstruktion des Gehäuses erforderlich. Peters entschied sich, der NORDIA aufgrund

ihrer erstklassigen Referenzen einen Vertrauensvorschuss zu gewähren und holte sie mit ins Boot. „Das NORDIA-Team hat sich voll in das Projekt reingehängt“, berichtet der Einkaufsleiter. So kam es, dass die NORDIA in dem Redesign-Prozess für die 2.500 zu bauenden Gehäuse bald die Federführung inne hatte.



**Mit 08/15-Serienteilen fing es an**

**Positive Referenzen abseits von Sparschränken**

**Einbindung in zweistelliges Millionen-Euro-Großprojekt**

Fortsetzung:

Dann geschah der Fehler. Die Produktion der mit den überarbeiteten Gehäusen versehenen Geräte lief bereits, als die NORDIA im Zuge ihrer Qualitätsprüfungen feststellte, dass die verlangte Dichtigkeit des Gehäuses nicht 100-prozentig gewährleistet war. „Es stellte sich heraus, dass die eingesetzte Dichtung eine Fertigungstoleranz von mehreren Millimetern hatte“, so NORDIA-Geschäftsführer Sven Ulrich. Wer den Fehler zu verantworten hatte, war nicht eindeutig. Ulrich: „Bei einer Neukonstruktion geht es viele Male hin und her, ehe ein erster Status gefunden ist, auf dessen Basis alle Änderungen dokumentiert werden.“ Norbert Peters bestätigt: „Der problemfreie Vorbildprozess einer Neukonstruktion ist reine Theorie, in der Praxis gibt es immer Weggabelungen und Kreuzungen. Die Hauptsache ist, wie es gelingt, diese Hürden zu nehmen und gemeinsam ans Ziel zu gelangen.“

**Kleine Fertigungstoleranz – große Wirkung**



JENOPTIK Robot-Fertigung in Monheim.

Die NORDIA hielt sich in der Krise an ihre Grundsätze: Erst die Produktion sichern, dann weitersehen. Also orderte Geschäftsführer Sven Ulrich eine neue, angepasste Charge von Dichtungen und entsandte zwei Mitarbeiter zum „Auslandseinsatz“ ins nordrhein-westfälische Monheim. Dort tauschten sie vor Ort die Dichtungen in den 300 bereits mit den Gehäusen versehenen Geräten aus. Die NORDIA hatte schon vorher Punkte im Ansehen gesammelt, als sie freiwillig auf einen Teil des ihr angedienten Produktionsvolumens verzichtete, um die fristgerechte Herstellung zu sichern. Mit der schnellen und unkomplizierten Intervention während der „Dichtungs-Krise“, verschafften sich die Meldorfer weiteren Respekt. „Die NORDIA hat keinen Zweifel gelassen, dass sie ein verlässlicher und berechenbarer Partner mit großer Leistungsfähigkeit ist“, sagt Norbert Peters. „Aus dieser Erfahrung baut sich ein Vertrauen auf, welches die gemeinsame Arbeit wesentlich leichter macht.“

**Schnelle Intervention in der „Dichtungs-Krise“**