

Kvalitetspolicy

Elrond Komponent AB

Verksamhet

Elrond Komponent vänder sig med högteknologiska komponenter, utrustning, system och tjänster till företag och offentlig sektor i Skandinavien.

Elrond kan jämföras med dess leverantörers egna försäljningsorganisationer som med god kännedom om den lokala marknaden kan erbjuda avancerade teknikprodukter med tillhörande konsultation, kundanpassade lösningar, support och utbildning till bolagets kunder.

Kundservice, produkter och bemötande

Elrond strävar alltid efter att bedriva verksamhet på ett sätt som gör att bolaget förtjänar uppskattning, är trovärdigt och bidrar till lönsamhet. Kunderna ska alltid stå i centrum. Det innebär att våra kunders helhetsupplevelse av Elrond och de produkter och tjänster som levereras ska motsvara förväntningar, krav och behov i så hög grad som möjligt. Vi ska ständigt sträva efter förbättringar vad avser den utåtriktade och kundnära verksamheten.

Dokumentation och kvalitetssäkring

Elrond arbetar aktivt med en palett av verktyg i form av mallar och rutiner särskilt framtagna för industrihandel och servicetjänster. Verktygslådan innehållande rutiner och policys skall ge bolaget möjlighet att jobba affärsmässigt och effektivt för att kunna tillgodose sina respektive kunders önskemål och behov.

Nedan listas de verktygsområden som definierats samt några exempel per kategori:

Övergripande verktyg och instruktioner

Företagspolicy – Kvalitet, bemötande, affärsmässighet etc.
Mötesrutiner – Protokollmallar – Agendamallar
Personalrutiner – Lönepolicys – Utvecklingssamtal
Regelverk – Semester – Arbetstid – Arbetsmiljö
Marknad och försäljning
Instruktioner – Service och dokumentation
Säljrutiner för resande säljare och servicetekniker
Rapporteringsverktyg och rutiner
Projektledningsverktyg – Överlämningsrutiner
Utbildningspolicys
Administration
Rapporteringsrutiner för ekonomi
Arbetsrutiner för orderhantering
Uppföljning och dokumentation, RMA-hantering och garantiärenden
Transporter, Lagerhållning, In- och Utleverans
Service uppföljning, Serviceavtal

Kundnöjdhet

Elronds mål är att ha så nöjda kunder som möjligt. Därför är det viktigt att vi har bra rutiner för att säkerställa detta. Vid eventuella reklamationer finns väletablerade och dokumenterade arbetssätt för att utreda sådana ärenden snabbt och effektivt.

Leverantörer

Samtliga våra huvudleverantörer med tillhörande tillverkningsanläggningar är ISO9000 certifierade. Det är basen för att de produkter och tjänster vi tillhandahåller är av rätt kvalitet.

Stefan Bengtsson

Kvalitetsansvarig Elrond Komponent AB

2021-05-02