

# „Besser denn je aufgestellt“

Die Telekommunikation Mittleres Ruhrgebiet (TMR) verfügt seit kurzem über ein zertifiziertes Qualitätsmanagement-(QM)-System. ergo sprach mit TMR-Geschäftsführer Dietmar Spohn und dem technischen Prokuristen Ralf Ramseger über die Bedeutung der Zertifizierung für das Unternehmen und die Vorteile für TMR-Kunden.

*Herr Spohn, Herr Ramseger, die Zertifizierung eines QM-System ist eine aufwändige Angelegenheit. Während die großen Player der Branche durchweg zertifiziert sind, ist dies bei regionalen Carriern wie der TMR noch eher selten, weil viele den Aufwand scheuen. Was hat Sie zu diesem Schritt bewogen?*

**Spohn:** Unter anderem die Tatsache, dass wir uns damit positiv hervortun. Denn der Markt für Telekommunikationsleistungen ist hart umkämpft, und die Zertifizierung ist ein klares Signal. Die Botschaft lautet: TMR steht für höchste Qualität und tut alles dafür, diesen Anspruch zu erfüllen – ein weiteres gutes Argument also, sich für die TMR zu entscheiden.

*Wie lange haben Sie auf das Ziel Zertifizierung hingearbeitet?*

**Das Signal:  
Die TMR steht  
für höchste  
Qualität.**

Ralf Ramseger



**Ramseger:** Wir haben das Projekt 2004 aufgelegt und seither alle internen Prozesse auf das neue QM-System ausgerichtet. Das war ein hartes Stück Arbeit ...

**Spohn:** ... und es hat sich gelohnt, denn jetzt ist die TMR besser denn je aufgestellt. Eine tolle Leistung von Herrn Ramseger und seinem Team.

*Es gibt verschiedene Formen der Zertifizierung. Mit Erfüllung der Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 haben Sie sich für die umfassendste entschieden. Sie haben ein QM-System aufgebaut, das sich von der Produktqualität über Mitarbeiterführung und Verbesserungswesen bis hin zu Kunden- und Geschäftspartnerbeziehungen erstreckt. Was bringt das konkret der TMR – und was Ihren Kunden?*

**Ramseger:** Eine ganze Menge. Und das Schöne daran ist: In dem Maße, in dem wir intern davon profitieren, kommt das QM-System auch unseren Kunden zugute. Ein Beispiel: Wir haben alle Kunden- und Projektdaten neu zusammengeführt, sauber strukturiert und in einer Datenbank hinterlegt. So ist uns künftig ein äußerst rascher Zugriff auf alle relevanten Informationen möglich. Das erleichtert nicht nur uns die Arbeit, sondern bedeutet für die Kunden sehr kurze Reaktionszeiten. Wenn etwa eine Störung auftritt, haben wir unverzüglich alle relevanten Informationen auf dem Schirm, und dementsprechend schnell können wir dem Kunden auch helfen. Das vergrößert noch einmal den Vorsprung, den wir gegenüber unseren Wettbewerbern ohnehin

schon haben: die räumliche Nähe nämlich, die es uns ermöglicht, sofort zur Stelle zu sein, wenn wir gebraucht werden.

**Spohn:** Die neue Datenstruktur ermöglicht es uns zudem, die Kundenbedürfnisse sehr gezielt zu analysieren. So können wir künftig noch besser neue, passgenaue Produkte entwickeln – auch davon profitieren unsere Kunden.



## Die TMR

Die Telekommunikation Mittleres Ruhrgebiet GmbH bietet ihren Kunden seit mehr als zehn Jahren Produkte und Services rund um Sprach- und Datenkommunikation. Die Tochter der Stadtwerke Bochum, Herne, Witten und Hattingen sowie der Sparkassen Bochum und Herne und der AVU konzentriert sich seit jeher auf die Zielgruppe Geschäftskunden. Ihnen bietet sie die ganze Bandbreite dessen, was sie von einem Telekommunikationsdienstleister erwarten dürfen: vom ISDN-Anschluss über Drahtlosnetzwerke (WLAN, WIMAX) und die

**Ramseger:** Womit wir beim Thema Vertrieb wären. Hier wollen wir unsere Aktivitäten ausweiten, unsere Bekanntheit im Markt weiter steigern und noch mehr Kunden für unsere Leistungen begeistern. Auch dabei hilft uns das neue QM-System. Denn auch unsere Vertriebsleute profitieren von der erhöhten Transparenz unserer Informationen. Sie können deshalb potenzielle Kunden noch gezielter und umfassender informieren.

Ohne Fremd-  
leitungen werden  
unsere Produkte  
günstiger

Dietmar Spohn



noch im Besitz des ehemaligen Monopolisten Telekom. Denn der Aufbau einer eigenen Infrastruktur in diesem Bereich ist aufwändig und teuer. Wir werden hieran aber intensiv arbeiten, um mittelfristig deutlich mehr Kunden per Glasfaserleitung direkt anschließen zu können.

*Welche Vorteile hat das für Ihre Kunden?*

**Spohn:** Ganz erhebliche. Wenn wir keine Gebühren für die Nutzung von Fremdleitungen bezahlen müssen, werden unsere Produkte für den Kunden günstiger.

**Ramseger:** Außerdem haben wir dann die Verbindung auf der ganzen Strecke im Griff und sind zum Beispiel bei Netzausfällen nicht von einem Dritten abhängig. Für unsere Kunden bedeutet das eine noch höhere Verfügbarkeit des Netzes – und mit jeder Steigerung der Netzverfügbarkeit in Richtung 100 Prozent wachsen die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen in die TMR als Premium-Partner in Sachen Telefonie und Datendienste. «

#### KONTAKT

Telekommunikation Mittleres Ruhrgebiet GmbH  
Brenscheder Straße 62  
44799 Bochum  
Tel.: (02 34) 9 60 38-0, Fax: -19  
www.tmr.net

*Ihre Kunden sind vor allem Geschäftskunden. Schon in der Vergangenheit haben Sie Produkte vor allem für diese Zielgruppe geschaffen. Was können Unternehmen in der Region demnächst an interessanten Neuigkeiten von Ihnen erwarten?*

**Ramseger:** Da wollen wir natürlich im Vorfeld noch nicht zu viel verraten. Ein Thema, um das wir uns aber jetzt auf jeden Fall verstärkt kümmern werden, ist die „letzte Meile“, also der letzte Abschnitt der Leitung bis zum Hausanschluss beim Kunden. Trotz Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes ist die letzte Meile zu einem großen Teil

Neben der technischen Leistungsfähigkeit hat sich die TMR als regionaler Anbieter auch mit ihrer Kundennähe einen Namen gemacht. So müssen Kunden – zurzeit rund 2.000 – zum Beispiel ihre Zeit nicht in Callcenter-Warteschleifen verbringen, sondern haben stets einen persönlichen Ansprechpartner.

## Die Zertifizierung

Die TMR hat sich vom weltweit führenden Anbieter in diesem Bereich, der SGS-ICS, zertifizieren lassen. Die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 garantiert, dass die TMR über ein Qualitätsmanagement-System verfügt, das alle Prozesse und Bereiche des Unternehmens erfasst. Das neue QM-System ist ein Abbild der Kompetenz der TMR. Es stellt eine festgelegte Qualitätsstufe und eine definierte Sicherheit für die Entwicklung aller Produkte und Dienstleistungen fest.

Von den zahlreichen Vorteilen, die mit dem QM-System verbunden sind, profitieren auch die Kunden der TMR. Einige Beispiele:

#### Prozessorientierung

Fehler werden vermieden, Fehlerkosten gesenkt. So kann die TMR wirtschaftlicher mit ihren Ressourcen umgehen.

#### Ereignisgesteuertes Prozessmodell

Hilft der TMR, die Arbeit auf Anhieb richtig und mit geltendem, aktuellem Wissen zu erledigen.

#### Klare Abläufe

Verbessern Organisation und Kommunikation nach innen und außen.

#### Produkt- und Servicequalität

Stärkt das Image der TMR und erhöht die Kundenzufriedenheit.

#### Verlässlichkeit

Dauerhafte Gewährleistung des Kundennutzens durch gültige Kundenvereinbarungen nach ISO-Norm, die die TMR forderungs- und termingerecht erfüllen kann.

#### Zukunftssicherheit

Dank institutionalisierter Verfahren für ständige Verbesserungen.

strukturierte Verkabelung von Virtual Private Networks (VPN) bis hin zu breitbandigen Internetzugängen wie SHDSL.

Die TMR verfügt schon heute über ein Glasfasernetz mit über 350 Kilometern Länge, das zügig weiter ausgebaut werden soll, um immer mehr Kunden auch Direktanschlüsse zu ermöglichen.