

RAMONA HÖNL

Как TRUMPF превръща качеството в реалност

Във фабриката в Дитцинген се вижда как **TRUMPF** превръща качеството в реалност **:** не като контролен списък **,** а като фундамент **,** върху който компанията изгражда цялата си дейност **. По време на обиколка из отделите за разработка ,** производство **,** тестовия участък и сервиза Йоханес Бьотхер **,** ръководител **„**Качество **“** в направлението за металообработващи машини в **TRUMPF,** обяснява как тази философия се прилага в ежедневната работа **.** Целта е ранно подсигуряване на качеството **– за да се избегна престои ,** да се спазват стабилно сроковете за доставка и да се гарантира сигурност при планирането за клиентите по целия свят **.**

Един детайл от фабриката на TRUMPF е поставена на маса в халето за разработки на високотехнологичната компания . На него има червена бележка с надпис „Заключено “. Един размер не съответства . Само един милиметър . Но достатъчно , за да създаде проблеми при монтажа на машината . „Детайлът не е преминал качествения контрол “, казва Даниел Новак , инспектор по качеството в TRUMPF. До него стои Томас Киферле , отговорен за качеството на производството в Дитцинген и Хетинген . 15 идентични детайла от една и съща партида са подредени на палета в страни . Новак временно е извадил от употреба също и тях . Сега започва обсъждането : може ли TRUMPF все още да ги използва ? Или трябва да бъдат изхвърлени ? За да се установи това , Новак ще извърши още допълнителни тестове .

Йоханес Бьотхер е ръководител на отдела за качество на металорежещите машини в TRUMPF. Още по -важно от дефектните детайли за него е какво се случва с процеса зад тях . Нашата цел е непрекъснато да анализираме процесите и възможно най -бързо да реагираме , когато нещо не върви оптимално .“ В този ден той провежда обиколка из фабриката в Дитцинген . От приема на материали , през производството и тестовия участък , до сервизния отдел . Навсякъде там , където специалистите вземат решения относно качеството , дълго преди машината да бъде доставена на клиента . „За нас качеството не е просто последната стъпка от процеса “, подчертава Бьотхер . „То обхваща цялата верига на създаване на стойност .“ Целта е ясна : колкото по -рано TRUMPF открие отклонения , толкова по -малки са усилията , разходите – и рисковете за производството на клиента .

https://www.trumpf.com/bg_BG/newsroom/stories/kak-trumpf-prevrshcha-kachestvoto-v-realnost/

□□□□□□□□ □□□□□□□□: В Дитцинген служителите измерват всеки детайл и документират всяко отклонение . Дори най - малките отклонения водят до анализ , преди детайлът да стигне до монтажа .

□□□□□: Йоханес Бьотхер (вляво) обсъжда въпроси , свързани с качеството , непосредствено при детайла с инспектора по качеството Даниел Новак . Решенията се вземат там , където имат ефект – в центъра на производствения процес .

□□□□□□□ на качеството : Марилуизе Шеферлинг внедрява качеството във всички нива на компанията . Стандартите важат не само в производството , но и по цялата верига на създаване на стойност .

Защо качеството е решаващо още от самото начало

За Марилуизе Шеферлинг , ръководител на отдела за корпоративно управление на качеството в TRUMPF, подобни ситуации не са изолирани случаи , а част от концепцията . „Качеството не е нещо , което се проверява последно на края “, казва тя . „То трябва да бъде заложено в системата така , че отклоненията да стават видими рано – и отговорността да е ясно определена .“ Това започва още при приемането на материалите . Тук пристигат детайли от доставчици и от фабриките на TRUMPF от различни държави , а специалисти решават какво изобщо може да бъде пуснато в производството . Служителите проверяват детайлите изцяло или чрез проверки на случаен принцип . Те измерват , оценяват , блокират . „Всичко , което напуска производството трябва да отговаря на строго определени стандарти за качество “, казва Бьотхер . „Не доставяме детайли , които не отговарят на нашите изисквания , .“ В TRUMPF качеството не се осъществява пост фактум , а е превантивно . Високотехнологичната компания квалифицира доставчиците още от рано , съгласува процеси и определя стандарти . „Ние общуваме много “, казва Бьотхер , „както по време на подготовката , така и след това .“ Целта : по -малко брак , по -малко доработки , стабилни срокове за доставка . За клиентите това означава : по -малко непланирани забавяния и най -високо качество по цялата верига на доставки .

Напред към производството : машините работят ритмично , а детайлите преминават през производствения комплекс . Работата по качеството в TRUMPF е организирана по продуктови групи . На оперативно ниво съвместно работят постоянни екипи от по четирима души от отделите по качество , разработка , производство и сервиз . При отговорника по осигуряване на качеството , накратко ООК , се координира ежедневната производствена дейност . Случаят с Новак и Киферле е нещо обичайно . Не се стигна до ескалация на ситуацията . Но е поучително . „Осигуряването на качеството тук беше успешно “, казва Киферле след това , „но само донякъде .“ Грешката беше открита – но твърде късно . „Нашата задача е работникът да забележи грешката веднага “, казва Киферле . Защото всеки твърде късно открит дефектен детайл увеличава разходите – и може после пряко да се отрази върху времето за изпълнение и крайните срокове при клиента . Това , че качеството при TRUMPF не се случва между другото , а е системно организирано , според Марилуизе Шеферлинг е въпрос на управление . „Стандартите помагат само ако някой носи отговорност за тях “, казва тя .

» Предимството се постига , когато предотвратяваме грешките , преди да възникне повреда .

Марилуизе Шеферлинг , ръководител на отдела за корпоративно управление на качеството в TRUMPF







Когато софтуерът предотвратява престой

В тестовия участък е по -спокойно . Главните действащи лица тук не са машините , а екраните , софтуерът и симулациите . Тук работи Щефан Зайлер , R&D-мениджър по тестване и поддръжка от второ потребителско ниво при техническата сервизна служба за клиенти . „Опитваме се да възпроизведем в цифров формат поведението на машините “, обяснява Зайлер . Целта е софтуерът да бъде тестван преди да блокира реални машини . „Можем да симулираме много повече сценарии , отколкото на реалната машина – и то без да причиняваме престой .“ Все още не всичко е изобразено . Липсва придвижването на материали , някои ефекти могат да се тестват само физически . Но подходът е ясен : целта е рисковете да бъдат елиминирани , преди да струват скъпо . За Шеферлинг именно тук се крие решаващият фактор . „Предимството се постига , когато предотвратяваме грешките , преди да възникне повреда “, казва тя . „Колкото по -рано се научим , толкова по -малък е негативният ефект – както за нас , така и за клиента .“ Подготовка на данните за рязането , зареждането на програмата в машината , лазерно рязане и оценка на резултата . И после пак отначало . Това увеличава износването на материалите , оскъпява производственото време и не винаги има специализиран персонал на разположение . За такива случаи експертите на TRUMPF разработиха Cutting Assistant.

Сервизното обслужване като система за ранно предупреждение

Техническата сервизна служба за клиенти затваря цикъла на качеството при TRUMPF. Няма по -пряко и непосредствено отражение на пазара от това . Качеството се проявява тук в най -истинския си вид – именно когато машината на клиента се повреди или когато възникне някакъв на пръв поглед незначителен въпрос , свързан с обслужването . Само в Германия постъпват около 14 000 такива случая годишно , тоест приблизително 300 на седмица . Проблемите варират от пълно спиране на машина до запитване за резервна част на цена от 2,30 евро . Повече от 80 процента от случаите екипът решава отдалечено или по телефона . Особено ефективни в това отношение са така наречените Технически ръководства : Това са указания , които представят на клиента изпитани решения за познати кодове за грешки по разбираем начин . Начинът , по който работи отделът за обслужване на клиенти в TRUMPF, поставя нови стандарти в бранша . „Ние не сме кол център “, подчертава Бернард Кол . „При нас работят истински експерти .“ Той и неговите колегите Александър Май , Тобиас Бьошек и Михаел Дуберке разговарят ежедневно с клиенти , анализират данни от лог файлове и описания на грешки , координират задачите .

Осигуряване на качеството : □□□□□ Киферле , отговорник по качеството за производството в Дитцинген и Хетинген в TRUMPF, проверява процесите , намесва се при отклонения и се грижи стандартите да се прилагат последователно в ежедневната работа .

□□□□□□□□□: □ изпитателния център Стефан Зайлер първо проверява версиите на софтуера върху цифровия модел . По този начин функциите могат да бъдат обезопасени и рисковете да бъдат разпознати , преди това да засегне реалните машини на място .

□□□□□□ □□□□□□: техническа сервизна служба за клиенти и отговорниците за качеството в пряк диалог . Обратната връзка от практиката се връща структурирано в разработката и планирането .



„В зависимост от вида на повредата , ние изпращаме на място сервизен техник , който вече е запознат с този проблем . По този начин гарантираме , че машината бързо ще заработи отново и клиентът ще успее да изпълни поръчките си . Когато възникне проблем , ние сме наистина добри “, казва Бьошек . По този начин техническа сервизна служба за клиенти се превръща до известна степен в система за ранно предупреждение за TRUMPF. Това , което служителите научават тук се използва отново в отделите за разработка , тестовите участъци и планирането на качеството . Именно в това се състои предимството : не само да се решават проблемите , но и систематично да се предотвратяват . За клиентите това означава че : повредите не само се отстраняват по -бързо , но в най -добрия случай дори не се забелязват .

За Марилуизе Шеферлинг качеството е много повече от набор от правила . Това е фундаментът , върху който TRUMPF изгражда всичко — от най -елементарната машина до високотехнологичните системи . „Качеството не е нещо , като прибавка отгоре “, казва тя . „То е в основата на всичко .“ Съответно глобалното управление на качеството задава стандарти и ги развива непрекъснато — не абстрактно , а в тясна връзка с бизнес направленията , пазара и клиентите . „Качеството се гради върху обратната връзка “, подчертава Шеферлинг . „И върху управлението .“ TRUMPF ясно поставя акцент върху качеството . Това осигурява на компанията предимство — както в собствената ѝ конкурентоспособност , така и чрез успеха и удовлетвореността на клиентите .

RAMONA HÖNL

ГОВОРИТЕЛ , МЕТАЛООБРАБОТВАЩИ МАШИНИ