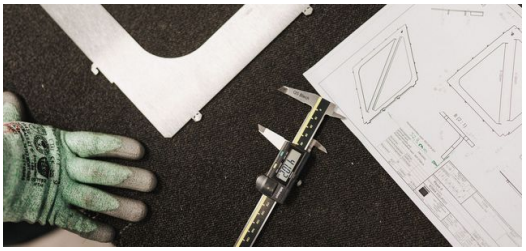
RAMONA HÖNL

Jak spole□nost TRUMPF uplat□uje kvalitu

Na stanovišti Ditzingen se ukazuje, jak spole□nost TRUMPF uplat□uje kvalitu: ne jako kontrolní seznam, nýbrž jako základ, na kterém spole□nost TRUMPF vytvá□í své celé podnikatelské p□sobení. P□i procházení oblastí vývoje, výroby, testovacího pole a zákaznické služby vysv□tluje Johannes Böttcher, šéf kvality v oblasti obráb□cích stroj□ u spole□nosti TRUMPF, jak tato filosofie p□sobí p□i každodenní □innosti. Cílem je v□asné zajišt□ní – aby se zabránilo klidovým stav□m, byly dodržovány stabilní termíny dodání a zákazník□m na celém sv□t□ byla poskytována jistota plánování.

Jeden díl z výrobního závodu TRUMPF leží na stole ve vývojové hale firmy se špi□kovou technologií. Je na n□m □ervená cedulka s nápisem „Zablokováno". Jeden rozm□r nesouhlasí. Jen jeden milimetr. Ale dost na to, aby p□i montáži stroje zap□í□inil problémy. „Díl neprošel kontrolou kvality", □íká Danijel Novak, kontrolor kvality u spole□nosti TRUMPF. Vedle n□j stojí Thomas Kieferle, zodpov□dný za kvalitu v Ditzingenu a Hettingenu. 15 identických díl□ z jedné šarže leží vedle sebe na jedné palet□. Také je Novak nejd□íve vzal z provozu. Nyní za□íná diskuse: M□že je TRUMPF ješt□ používat? Nebo je nutné je zahodit? Aby se to zjistilo, Novak provede ješt□ další testy.

Johannes Böttcher je Head of Quality Machine Tools u TRUMPF. Ješt□ d□ležit□jší než vadné díly je pro n□j, co se d□je s procesem, který za tím stojí. „Naší záležitostí je neustále zjiš□ovat pr□b□hy postup□ a tak zasáhnout tak rychle jak je možné, když n□co neprobíhá optimáln□." V tento den prochází stanovišt□ Ditzingen. Od p□íjmu zboží p□es výrobu a testovací pole až do servisního odd□lení. Všude tam, kde odborníci rozhodují o kvalit□, daleko d□íve než stroj stojí u zákazníka. „Kvalita u nás není kontrolním krokem na konci", zd□raz□uje Böttcher. „Probíhá skrz celý hodnotový □et□zec." Požadavek za tím je jasný: □ím d□íve TRUMPF rozpozná odchylky, tím nižší jsou výdaje, náklady – a rizika pro provoz zákazníka.



<p>Detailní kontrola: V Ditzingenu m□□í pracovníci každý díl a dokumentují každou odchylku. Již nejmenší odchylky vyvolají

<p>Komunikace: Johannes Böttcher (vlevo) hovo□í s kontrolorem kvality Danijelem Novakem o otázkách kvality p□ímo u dílu. K

analýzu, d□íve než díl jde do montáže.

Kultura kvality: Marielouise Schäferling za□le□uje kvalitu v rámci celé firmy. Standardy platí nejenom ve výrob□, nýbrž v rámci celého hodnotového □et□zce.

rozhodnutím dochází tam, kde jsou ú□inná – uprost□ed ve výrob□.

Pro□ brzy rozhoduje kvalita

Pro Marielouise Schäferling, Head of Corporate Quality Management u TRUMPF, situace jako tato nejsou žádným okrajovým fenoménem, nýbrž sou□ástí koncepce. „Kvalita není nic, co se zkontroluje na konci ", □íká. „Musí být v systému za□len□na tak, aby odchylky byly brzy viditelné – a zodpov□dnost byla jasná." Za□íná to již v p□íjmu zboží. Sem p□icházejí díly od dodavatel□ a mezinárodních závod□ TRUMPF a experti rozhodují o tom, co v□bec smí do výroby . Pracovníci kontrolují díly úpln□ nebo namátkov□. M□□í, hodnotí, zablokovávají. „Všechno, co zde opustí závod, musí vykazovat nejp□esn□ji stanovenou kvalitu", □íká Böttcher. „Díly, které neodpovídají našim požadavk□m, neexpedujeme." Kvalita u TRUMPF není reaktivní, nýbrž preventivní. Firma se špi□kovou technologií brzy kvalifikuje dodavatele, odsouhlasuje procesy, definuje standardy. „My hodn□ komunikujeme", □íká Böttcher, „p□i p□íprav□ i dodate□n□. Cíl: málo zmetkovitosti, mén□ dokon□ovacích prací, stabilní termíny dodání. Pro zákazníka to znamená: Mén□ neplánovaných zpožd□ní a nejvyšší kvalitu v rámci celého dodacího □et□zce.

Dále do výroby: Stroje bzu□í, díly putují skrz za□ízení. Kvalitativní práce u TRUMPF je organizována podél skupin výrobk□. Operativn□ spolupracují stálé týmy ze □ty□ oblastí z kvality, vývoje, výroby a servisu. U pracovníka zodpov□dného za kvalitu, krátce QSV, jsou p□i tom shromaž□ovány všechny podklady v každodenním chodu výroby. P□ípad Novaka a Kieferleho pat□í ke každodennímu chodu. Žádná eskalovaná událost. Ale pou□ná. „Zajiš□ování jakosti se zde poda□ilo", □íká Kieferle pozd□ji, „ale jen st□edn□ dob□e." Chyba byla objevena – každopádn□ p□íliš pozd□. „Naším požadavkem je, aby pracovník chybu rozpoznal okamžit□", □íká Kieferle. Protože každý p□íliš pozd□ rozpoznaný, vadný díl zvyšuje výdaje – a m□že se pozd□ji projevit p□ímo na pr□b□žných dobách a termínech u zákazníka. Že kvalita u TRUMPF neprobíhá mimochodem, nýbrž je systematicky organizovaná, vidí Marielouise Schäferling jako otázku vedení. „Standardy pomáhají pouze tehdy, když je za n□ n□kdo zodpov□dný", □íká.

> **Náskok vzniká, když zabráníme chybám d□íve než dojde k poškození.**
>
> Marielouise Schäferling, Head of Corporate Quality Management, TRUMPF

Když software zabrání klidovému stavu

V oblasti zkoušek to probíhá klidn□ji. Protagonisty zde nejsou stroje, nýbrž obrazovky, software, simulace. Zde pracuje Stefan Sailer, R&D manager pro testing a Second-Level-Support v Technickém servisu. „Zkoušíme, chování stroj□ digitáln□ napodobovat", vysv□tluje Sailer. Cílem je, testovat software, d□íve než blokuje reálné stroje. „M□žeme simulovat daleko více scéná□□ než na skute□ném stroji – a nezap□í□iní žádný klidový stav." Ješt□ není všechno vyobrazeno. Toky materiálu chyb□jí, n□které efekty lze testovat pouze fyzicky. Avšak základ je jasný: Jde o to, eliminovat rizika d□íve než se z nich stanou drahé záležitosti. Pro Schäferlinga je p□esn□ zde rozhodující páka. „Náskok vzniká, když zabráníme chybám d□íve než dojde k poškození", □íká. „□ím d□íve se pou□íme, tím menší jsou škody – pro nás a pro zákazníka." P□ipravit □ezná data, program na□íst na stroj, □ezání laserem a posoudit výsledek. A potom op□t od za□átku. To zvyšuje opot□ebení materiálu, znamená výdaje za dobu výroby a ne vždy je k dispozici odborný personál. Pro tyto p□ípady odborníci spole□nosti TRUMPF vyvinuli Cutting Assistant.

Zákaznický servis jako systém v□asného varování

Technický servis uzavírá okruh kvality u TRUMPF. Nikde není zp□tná vazba trhu p□ím□jší, surov□jší. Kvalita se zde projevuje nep□ikrášlen□ – totiž tehdy, když u zákazníka stávkuje stroj nebo když se objeví zdánliv□ nepatrný servisní p□ípad. Jenom v N□mecku se za rok vyskytuje 14.000 p□ípad□, tedy 300 za týden. Spektrum sahá od kompletního klidového stavu stroje až po otázku ohledn□ náhradního dílu za 2,30 euro. Více než 80 procent p□ípad□ □eší tým na dálku (remote) nebo telefonicky. Jako zvlášt□ ú□inné se p□i tom osv□d□ily takzvané Technické návody: To jsou p□íru□ky, které zákazníkovi srozumiteln□ vysv□tlují vyzkoušená □ešení pro známé kódy chyb. Zp□sob, jakým postupuje zákaznický servis u spole□nosti TRUMPF, stanovuje m□□ítka v oboru. „Nejsme callcenter", zd□raz□uje Bernard Kohl. „U nás jsou skute□ní odborníci." On a jeho kolegové Alexander Mai, Tobias Böschek a Michael Dubberke každý den hovo□í se zákazníky, analyzují Logdata a popisy chyb, koordinují zásahy.

Zajiš□ování jakosti: Thomas Kieferle, pracovník pov□□ený kontrolou kvality pro výrobu v Ditzingenu a Hettingenu u TRUMPF, kontroluje procesy, zasahuje p□i odchylkách a stará se o to, aby standardy byly konsekventn□ uplat□ovány p□i každodenní □innosti.

Simulace: V oblasti zkoušek kontroluje Stefan Sailer verze softwaru nejd□íve na digitálním modelu. Tak lze zajistit funkce a rozpoznat rizika, d□íve než se projeví u reálných stroj□ v terénu.

Týmová práce: Technický servis a pracovník zodpov□dný za kvalitu v p□ímém dialogu. Zp□tná vazba z terénu je strukturovan□ uplat□ována ve vývoji a plánování.

„Podle toho, o jakou chybu se jedná, pošleme cílen□ do terénu servisního technika, který se již vyzná v této problematice. Tak zajistíme, že stroj brzy op□t funguje a zákazník zpracovává své zakázky . Když n□co ho□í, jsme opravdu dob□í", □íká Böschek. Technický servis je tím o n□co blíže systému v□asného varování pro TRUMPF. Co se zde pracovníci nau□í, je jako zp□tná vazba uplat□ováno v oblasti vývoje, testovacího pole a plánování kvality. P□esn□ v tom tkví náskok: Problémy nejenom □ešit, nýbrž jim systematicky zabra□ovat. Pro zákazníka to znamená: Poruchy budou nejenom rychleji odstran□ny, nýbrž v nejlepším p□ípad□ v□bec nebudou zaznamenány.

Pro Marielouise Schäferling je kvalita daleko více než p□edpis. Tvo□í základ, na kterém TRUMPF všechno vytvá□í – od nejjednoduššího stroje až po High-End-System. „Kvalita není nic jen tak na okraji", □íká. „Je základem všeho." Podle toho stanovuje globální management kvality standardy a kontinuáln□ dále je rozvíjí: ne abstraktn□, nýbrž blízko u obchodních oblastí, na trhu a u zákazníka. „Kvalita je utvá□ena zp□tnou vazbou", zd□raz□uje Schäferling. „A vedením." Spole□nost TRUMPF se jasn□ zam□□uje na kvalitu. To firm□ vytvá□í náskok – nejenom v oblasti vlastní konkurenceschopnosti, nýbrž také úsp□chem a spokojeností zákazník□.

TRUMPF

RAMONA HÖNL

MLUV□Í PRO OBRÁB□CÍ STROJE

https://www.trumpf.com/cs_CZ/newsroom/pribehy/jak-spolecnost-trumpf-uplatnuje-kvalitu/