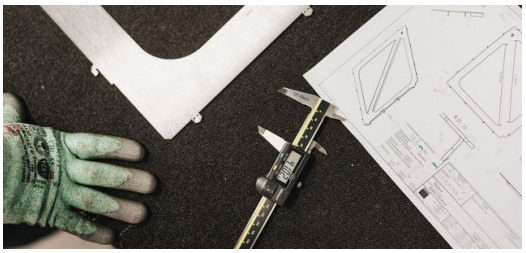
RAMONA HÖNL

Qué es la calidad para Trumpf

En la sede de Ditzingen se pone de manifiesto cómo TRUMPF hace realidad la calidad: no como una simple lista de comprobaciones, sino como la cimentación sobre la que TRUMPF asienta toda su actividad empresarial. Durante un recorrido por los departamentos de desarrollo, producción, campo de pruebas y servicio al cliente, Johannes Böttcher, responsable de calidad en el área de máquinas-herramienta de TRUMPF, explica cómo se aplica esta filosofía en el día a día. El objetivo es garantizar la seguridad desde el principio, con el fin de evitar paradas, mantener la estabilidad de las fechas de entrega y ofrecer a los clientes de todo el mundo seguridad en la planificación.

Vemos un componente de una planta de producción de TRUMPF sobre una mesa en la nave de desarrollo de la empresa de alta tecnología. Lleva una nota roja con la inscripción "Bloqueado". Una de las medidas no es correcta. Se trata solo de un milímetro. Pero es suficiente para causar problemas en el montaje de la máquina. "La pieza no ha superado el control de calidad", comenta Danijel Novak, inspector de calidad de TRUMPF. Junto a él está Thomas Kieferle, responsable de la calidad en la producción en Ditzingen y Hettingen. En un palet al lado hay 15 componentes idénticos del mismo lote. Novak también los ha retirado de la circulación por el momento. Ahora comienza la discusión: ¿puede Trumpf seguir utilizándolos? ¿O hay que tirarlos? Para averiguarlo, Novak realizará más pruebas.

Johannes Böttcher es Head of Quality Machine Tools en TRUMPF. Para él, lo que ocurre con el proceso que hay detrás es aún más importante que las piezas defectuosas. "Nuestro objetivo es cuestionar continuamente los procesos y contrarrestar lo más rápido posible si algo no funciona de manera óptima." Hoy pasa por el emplazamiento de Ditzingen. Recorre la entrada de mercancías, pasando por la producción y el campo de pruebas, hasta el departamento de servicio técnico. Todos los puntos donde los expertos toman decisiones sobre la calidad, mucho antes de que la máquina llegue al cliente. "Para nosotros, la calidad no es un paso de prueba al final", enfatiza Böttcher. "Se extiende a lo largo de toda la cadena de valor". La exigencia es clara: cuanto antes detecte TRUMPF las desviaciones, menor serán el esfuerzo, los costes y los riesgos para el funcionamiento que afronte el cliente.



Comprobación detallada: en Ditzingen, los empleados miden cada componente y documentan cualquier desviación. Incluso las desviaciones más pequeñas activan un análisis antes de que una pieza entre en el montaje.

Intercambio: Johannes Böttcher (a la izquierda) analiza cuestiones de calidad con el controlador de calidad Danijel Novak directamente junto al componente. Las decisiones se toman allí donde surten efecto, en medio de la producción.

Cultura de calidad: Marielouise Schäferling se encarga de garantizar la calidad en toda la empresa. Las normas no solo se aplican a la producción, sino a lo largo de toda la cadena de valor añadido.

Por qué la calidad es decisiva desde el principio

Para Marielouise Schäferling, Head of Corporate Quality de TRUMPF, situaciones como esta no son un fenómeno aislado, sino que forman parte del concepto. "La calidad no es algo que se compruebe al final", comenta. "Debe estar presente en el sistema de tal manera que las desviaciones se detecten desde el principio y la responsabilidad sea clara " Esto ya comienza en la entrada de mercancías. Aquí llegan piezas procedentes de proveedores y de las fábricas internacionales de TRUMPF, y los expertos deciden qué es lo que realmente puede entrar en la producción. Los empleados comprueban los componentes por completo o con pruebas aleatorias. Miden, evalúan, bloquean. "Todo lo que sale de esta tienda debe cumplir unos requisitos de calidad estrictamente definidos", afirma Böttcher. "No suministramos piezas que no cumplan nuestros requisitos". En TRUMPF, la calidad no es una cuestión reactiva, sino preventiva. La empresa de alta tecnología evalúa a los proveedores en una fase temprana, coordina los procesos y establece normas. "Estamos en constante contacto", afirma Böttcher, "tanto antes como después". El objetivo: pocos desechos, poco reprocesamiento, fechas de entrega estables. Para los clientes, esto se traduce en menos retrasos imprevistos y la máxima calidad a lo largo de toda la cadena de suministro.

Pasemos a la producción: las máquinas zumban y las piezas van pasando por las líneas de producción. El trabajo de calidad en TRUMPF se realiza a lo largo de grupos de productos organizados. A nivel operativo, trabajan conjuntamente equipos fijos de cuatro personas de los departamentos de calidad, desarrollo, producción y servicio. Los responsables de control de calidad, conocidos como QSV, se encargan de coordinar el día a día de la producción. El caso de Novak y Kieferle es parte del día a día. No es grave , pero sí nos hace aprender. El control de calidad ha funcionado en este caso", afirma Kieferle más tarde, "pero solo de forma mediocre". El error se detectó, aunque demasiado tarde. "Nuestro objetivo es que el trabajador detecte el error de inmediato", dice Kieferle. Y es que cada pieza defectuosa que se detecta demasiado tarde aumenta el trabajo , y puede repercutir directamente en los tiempos de ejecución y en las fechas de entrega al cliente. Para Marielouise Schäferling, el hecho de que la calidad en TRUMPF no sea algo secundario, sino que esté organizada de forma sistemática, es una cuestión de liderazgo. "Los estándares solo ayudan si alguien es responsable de ellos", dice.

La ventaja surge cuando evitamos errores antes de que se produzcan daños.

Marielouise Schäferling, Head of Corporate Quality Management, TRUMPF

Si el software evita la parada

el campo de pruebas es más tranquilo. Aquí los protagonistas no son las máquinas, sino las pantallas, el software, las simulaciones. Aquí trabaja Stefan Sailer, R&D-Manager para pruebas y soporte de segundo nivel en el servicio de asistencia técnica. "Intentamos reproducir digitalmente el comportamiento de las máquinas", explica Sailer. El objetivo es probar el software, antes de bloquear máquinas reales. "Podemos simular muchos más escenarios que en la máquina real, y sin provocar paradas". Todavía no se ha reproducido todo. Faltan los flujos de materiales; algunos efectos solo pueden comprobarse físicamente. Pero el enfoque es claro: se trata de eliminar los riesgos antes de que salgan caros. Para Schäferling, aquí se encuentra un elemento decisivo . "La ventaja surge cuando evitamos errores antes de que se produzcan daños" , comenta. Cuanto antes aprendamos, menor será el inconveniente, tanto para nosotros como para el cliente". Preparamos los datos de corte, cargamos el programa en la máquina, realizamos el corte por láser y evaluamos el resultado. Y vuelta a empezar. Esto aumenta el desgaste de los materiales, supone una pérdida de tiempo de producción y no siempre se dispone de personal especializado para ello. Para estos casos, los expertos de Trumpf han desarrollado el Cutting Assistant.

El servicio al cliente como sistema de alerta temprana

El servicio de asistencia técnica cierra el círculo de calidad en TRUMPF. En ningún otro lugar la respuesta del mercado es más directa y cruda. La calidad se pone de manifiesto aquí sin filtros, es decir, cuando al cliente se le estropea la máquina o cuando surge una cuestión de servicio aparentemente menor. Solo en Alemania se registran alrededor de 14 000 casos al año, es decir, 300 a la semana. El abanico de casos abarca desde la parada total de una máquina hasta la solicitud de una pieza de recambio por 2,30 euros. El equipo resuelve más del 80 % de los casos de forma remota o por teléfono. En este sentido, las denominadas guías técnicas han demostrado ser especialmente eficaces: se trata de manuales que explican de forma clara al cliente las soluciones probadas para los códigos de incidencia conocidos. La forma de actuar del servicio de atención al cliente de TRUMPF ha marcado un hito en el sector. "No somos un simple centro de llamadas", destaca Bernard Kohl. "Contamos con auténticos expertos". Él y sus compañeros Alexander Mai, Tobias Böschek y Michael Dubberke hablan a diario con los clientes, analizan los registros y los mensajes de error y coordinan las intervenciones.

Garantía de calidad: Thomas Kieferle, responsable de calidad de producción en Ditzingen y Hettingen en TRUMPF, supervisa los procesos, interviene en caso de desviaciones y se asegura de que las normas se apliquen de forma rigurosa en el día a día.

Simulación: en el campo de pruebas, Stefan Sailer comprueba primero las versiones de software en el modelo digital. De este modo, es posible garantizar el correcto funcionamiento de las funciones e identificar los riesgos antes de que las máquinas reales en el campo se vean afectadas.

Trabajo en equipo: el servicio de asistencia técnica y los responsables de calidad mantienen un diálogo directo. La retroalimentación sobre el terreno se incorpora de forma estructurada a los procesos de desarrollo y planificación.

"Dependiendo del tipo de avería, enviamos específicamente a un miembro del servicio técnico que ya esté familiarizado con ese problema. De este modo, nos aseguramos de que la máquina vuelva a funcionar rápidamente y de que el cliente pueda completar sus pedidos. Cuando surge un problema, lo hacemos muy bien", afirma Böschek. De este modo, el servicio de asistencia técnica se convierte, en cierta medida, en un sistema de alerta temprana para TRUMPF. Lo que aprenden aquí los empleados se aplica al desarrollo, al campo de pruebas y a la planificación de la calidad. Ahí radica precisamente la ventaja: no solo se resuelven los problemas, sino que se evitan de forma sistemática. Para los clientes, esto significa que las averías no solo se solucionan más rápidamente, sino que, en el mejor de los casos, ni siquiera se perciben.

Para Marielouise Schäferling, la calidad es mucho más que un conjunto de normas. Constituye la base sobre la que TRUMPF construye todo, desde la máquina más sencilla hasta el sistema de gama alta. "La calidad no es algo que se añada por encima", afirma. "Es la responsable del conjunto". En consecuencia, la gestión global de la calidad establece normas y las perfecciona continuamente: no de forma abstracta, sino en estrecha colaboración con las unidades de negocio, el mercado y los clientes. "La calidad vive de la retroalimentación", enfatiza Schäferling. "Y de la guía". Trumpf se centra claramente en la calidad. Esto le da a la empresa una ventaja, no solo en cuanto a la propia competitividad, sino también por el éxito y la satisfacción de los clientes.

RAMONA HÖNL

PORTAVOZ DE MÁQUINAS-HERRAMIENTA