

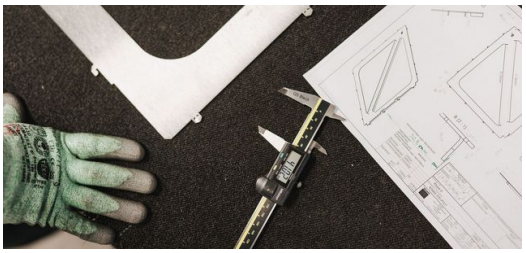
RAMONA HÖNL

Hoe beleeft TRUMPF kwaliteit?

Op de locatie Ditzingen is te zien hoe TRUMPF kwaliteit beleeft: niet gewoon als een checklist, maar als aan fundament waarop TRUMPF zijn volledige bedrijfsvoering heeft gebouwd. Tijdens een rondgang door de afdelingen Ontwikkeling, Productie, Test en Klantenservice verklaart Johannes Böttcher, kwaliteitsverantwoordelijke voor de divisie Gereedschapsmachines bij TRUMPF hoe deze filosofie dagelijks tot uit uiting komt. Het doel is een vroege detectie, om stilstand te vermijden, levertermijnen stabiel te houden en de klanten wereldwijd een planningszekerheid te bieden.

Een component uit een TRUMPF-product ligt op een tafel van de ontwikkelingshal van de hoogtechnologische onderneming. Er is een rood label aan bevestigd met het opschrift "Ingehouden". Een van de afmetingen blijkt onjuist. Het gaat slechts om één millimeter. Dat is echter voldoende om bij de montage in de machine problemen te geven. "Het stuk heeft de kwaliteitscontrole niet overleefd", zegt Danijel Novak, quality controller bij TRUMPF. Naast hem staat Thomas Kieferle, verantwoordelijk voor de kwaliteit in de productie in Ditzingen en Hettingen. 15 identieke componenten uit dezelfde batch liggen op een pallet naast de tafel. Ook die heeft Novak voorzichtigheidshalve uit het verkeer genomen. En nu begint de discussie: kan TRUMPF die componenten nog wel gebruiken? Of moeten ze worden afgevoerd? Vooraleer hierover te beslissen, zal Novak nog een aantal testen uitvoeren.

Johannes Böttcher is Head of Quality Machine Tools bij TRUMPF. Voor hem is het nog belangrijker te achterhalen wat er in het proces is gebeurd waardoor het stuk defect is. "Wij willen processen voortdurend kritisch bekijken en zo snel mogelijk bij te sturen als iets niet optimaal verloopt". Vandaag geeft hij een rondleiding door de locatie Ditzingen. Van de goedereningang over productie en test tot in de serviceafdeling. Overal waar vakmensen beslissen over de kwaliteit voor een machine naar de klant gaat. "Voor ons is kwaliteit niet iets wat op het einde van het proces wordt bekeken", aldus Böttcher. "Kwaliteit wordt doorheen de volledige waardeketen actief opgevolgd". Het doel is duidelijk: hoe vroeger TRUMPF afwijkingen op het spoor komt, hoe lager de kosten, het oponthoud en de risico's voor de klant.



Detailcontrole: In Ditzingen meten medewerkers elk component en wordt elke afwijking gedocumenteerd. De minste afwijking wordt geanalyseerd voor een stuk de montage in gaat.



Overleg: Johannes Böttcher (links) bespreekt met kwaliteitscontroller Danijel Novak kwaliteitsproblemen aan het component. Beslissingen worden genomen waar ze werken, midden in productie



Kwaliteitscultuur: Marielouise Schäferling verankert kwaliteit doorheen het hele bedrijf. Normen gelden niet alleen in productie, maar doorheen de volledige waardeketen.

Waarom kwaliteit al zo vroeg in het proces een item is

Voor Marielouise Schäferling, Head of Corporate Quality Management bij TRUMPF zijn situaties als deze geen randfenomeen. Ze maken deel uit van het concept. "Kwaliteit is niet iets wat op het einde van het proces wordt bekeken", zegt ze. "Kwaliteit moet zo in het systeem zijn verankerd dat afwijkingen heel vroeg zichtbaar worden en de verantwoording duidelijk is". En dat begint al bij de goederenontvangst. Hier worden stukken van leveranciers en internationale TRUMPF-fabrieken aan en beslissen experten wat naar productie mag. Medewerkers controleren componenten grondig of bij steekproef. Ze meten, beoordelen en blokkeren als dat nodig is. "Alles wat de fabriek verlaat, moet voldoen aan de hoogste kwaliteitsnormen", zegt Böttcher. "Stukken die niet voldoen aan onze kwaliteitsnormen leveren we niet uit". Kwaliteit is bij TRUMPF niet reactief, maar preventief. De hoogtechnologische onderneming kwalificeert leveranciers in een vroeg stadium, stemt processen af en definieert normen. "Wij overleggen permanent", zegt Böttner, "zowel vooraf als achteraf. Het doel: weinig uitval, weinig nabewerking en stabiele levertermijnen. Voor klanten betekent dit: minder ongeplande leveringen en topkwaliteit over de hele leveringsketen.

Verder in de productie: machines zoemen, componenten worden door installaties getransporteerd. Het kwaliteitswerk bij TRUMPF is georganiseerd rond de productgroepen. Operationeel vaste teams van vier personen uit de afdelingen Kwaliteit, Ontwikkeling, Productie en Service samen. Zo houden de kwaliteitsverantwoordelijken, kortweg KV, in de dagelijkse productie voortdurend de touwtjes in handen. De case van Novak en Kieferle gebeurt dagelijks. Geen geëscaleerde zaak, maar een leerpunt. "De kwaliteitscontrole werd hier uitgevoerd", zegt Kieferle later, "maar niet perfect". De fout werd ontdekt, maar eigenlijk te laat. "Ons einddoel is dat de arbeider de fout meteen herkent", zegt Kieferle. Dit te laat herkende defecte stuk verhoogt de inspanning en kan later gevolgen hebben voor de doorlooptijd en de termijn bij de klanten. Dat kwaliteit bij TRUMPF geen bijzaak is, maar systematisch is georganiseerd, ziet Marielouise Schäferling als een prioriteit. Normen helpen alleen wanneer iemand ze verantwoordt", zegt ze.

Voorsprong ontstaat wanneer fouten worden vermeden voor er schade is.

Marielouise Schäferling, Head of Corporate Quality Management, TRUMPF

Wanneer software stilstand verhindert

In het proefveld is het rustiger. Hier zijn het niet de machines die de dienst uitmaken, maar schermen, software en simulaties Hier werkt Stefan Sailer, R&D-Manager voor Testing en Second-Level-Support in de Technische Klantenservice. "Wij proberen machineprocessen digitaal na te bouwen", verklaart Sailer. Het is hierbij de bedoeling om software uit te testen voor ze echte machines blokkeren. "Wij zijn in staat om veel meer scenario's te simuleren als bij een reële machine en veroorzaken hierdoor stilstand". Alles is nog steeds niet uitgewerkt. Materiaalstromen ontbreken, heel wat effecten kunnen alleen in de praktijk worden getest. Maar de aanzet is er: het gaat erom risico's te elimineren voor ze duur worden. Voor Schäferling is dit nu net de bepalend hefboom. "Voorsprong ontstaat wanneer fouten worden vermeden voor er schade is", zegt ze. "Hoe vroeger wij leren, hoe kleiner het nadeel voor ons én voor de klant". Snijgegevens voorbereiden, programma in de machine laden, lasersnijden en het resultaat beoordelen. En dan begint alles weer van voor af aan. Ht verhoogt de materiaalslijtage, kost productietijd en hiervoor is niet altijd vakpersoneel ter beschikking. Voor deze gevallen ontwikkelden de experten bij TRUMPF de Cutting Assistent.

Klantenservice als vroeg waarschuwingssysteem

De Technische Klantenservice maakt de kwaliteitskring bij TRUMPF rond. Nergens is feedback van de markt directer en ruwer. Kwaliteit komt hier onverbloemd naar voren – namelijk wanneer de machine bij de klant het begeeft of wanneer er een ogenschijnlijk kleine servicevraag opduikt. In Duitsland alleen al komen jaarlijks ongeveer 14.000 vragen binnen. Dat zijn er 300 per week. Het spectrum gaat van volledige stilstand van een machine tot de vraag naar een wisselstuk van 2,30 euro. Meer dan 80 procent van alle gevallen lost het team dit van op afstand of telefonisch op. Ook de zogenaamd Technical Guides zijn al bijzonder nuttig gebleken: waar aan klanten duidelijk tips worden gegeven om probaat gebleken oplossingen voor bekende foutcodes op eenvoudige wijze toe te passen. De manier waarop de Klantenservice van TRUMPF handelt, werd in de sector de norm. "Wij zijn geen Call Center", betoogt Bernard Kohl. "Bij ons zitten echte experten". Samen met zijn collega's Alexander Mai, Tobias Böschek en Michael Dubberke spreken dagelijks met klanten, analyseren loggegevens en foutboodschappen en coördineren de actie.



Kwaliteitsborging: Thomas Kieferle, verantwoordelijke kwaliteit voor de productie in Ditzingen en Hettingen bij TRUMPF, controleert processen, grijpt in bij afwijkingen en zorgt ervoor dat normen consequent worden omgezet in de dagelijkse werking.



Simulatie: in het proefveld controleert Stefan Sailer softwareversies in een digitaal model. Op deze manier worden de functies grondig getest en worden risico's onderkend voor ze optreden bij echte machines in het veld.



Teamwerk: De Technische Klantenservice en kwaliteitsverantwoordelijke in direct overleg. Terugmeldingen uit het veld stromen gestructureerd door naar ontwikkeling en planning.

"Afhankelijk van de fout, sturen wij de juiste monteur, die bekend is met de problematiek, het veld in. Op deze manier zorgen we ervoor dat de machine snel weer operationeel is en de klant zijn opdrachten kan afwerken. Als het brand zijn wij echt wel goed", zegt Böschek. De Technische Klantenservice fungeert daarmee in zekere zin als een vroegtijdig waarschuwingssysteem voor TRUMPF. Wat de medewerkers hier leren vloeit terug naar ontwikkeling, test ne kwaliteitsplanning. Dat is net waar wij voorlopen: problemen niet alleen oplossen, maar systematisch voorkomen. Voor

klanten betekent dit dat storingen niet alleen sneller worden opgelost, maar in het beste geval zelfs niet worden opgemerkt.

Voor Marielouise Schäferling is kwaliteit veel meer dan een set regels. Het is het fundament waarrond TRUMPF alles bouwt: van de meest eenvoudige machine tot een High-End-systeem. "Kwaliteit is niet zomaar een extraatje", zegt ze. "Kwaliteit draagt het grote geheel". Het wereldwijde kwaliteitsmanagement stelt dan ook normen vast en werkt deze voortdurend verder uit: niet op abstracte wijze, maar in nauwe samenwerking met de bedrijfsonderdelen, de markt en de klant. "Kwaliteit leeft van feedback", aldus Schäferling. "En van leiding". TRUMPF richt zich duidelijk op kwaliteit. Het geeft de onderneming een voorsprong, niet alleen voor wat betreft het eigen concurrentievermogen, maar ook door het succes en de tevredenheid van de klant.



RAMONA HÖNL

WOORDVOERDER GEREEDSCHAPSMACHINES