

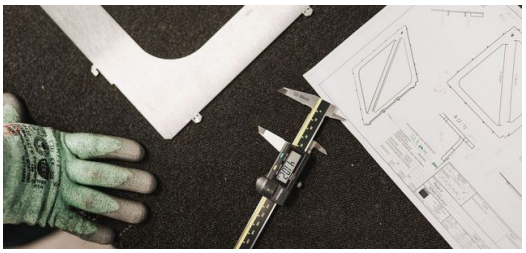
RAMONA HÖNL

Cum se concretizeaz□ calitatea la TRUMPF

Loca□ia din Ditzingen ilustreaz□ modul în care TRUMPF promoveaz□ calitatea: nu ca pe o simpl□ list□ de verificare, ci ca pe un fundament pe care TRUMPF î□i bazeaz□ întreaga activitate antreprenorial□. În cadrul unui tur al departamentelor de dezvoltare, produc□ie, testare □i service pentru clien□i, Johannes Böttcher, directorul departamentului de calitate din cadrul diviziei de ma□ini-unelte TRUMPF, explic□ modul în care aceast□ filosofie se aplic□ în activitatea de zi cu zi. Obiectivul este asigurarea timpurie – pentru a evita opririle, a men□ine termenele de livrare stabile □i a oferi clien□ilor din întreaga lume siguran□□ în planificare.

O component□ provenind dintr-o fabric□ TRUMPF se afl□ pe o mas□ în hala de dezvoltare a acestei întreprinderi de înalt□ tehnologie. Ea are lipit□ o etichet□ ro□ie pe care scrie „Blocat”. O dimensiune nu este corect□. Doar un milimetru. Dar suficient cât s□ provoace probleme la montajul ma□inii. „Piesa nu a trecut testul de calitate”, spune Danijel Novak, controlor de calitate la TRUMPF. Al□turi de el se afl□ Thomas Kieferle, responsabil cu calitatea produc□iei la Ditzingen □i Hettingen. Pe un palet din vecin□tate se afl□ 15 componentele identice din acela□i lot. □i acestea au fost scoase din circula□ie de Novak, cel pu□in pentru moment. Acum începe dezbaterea: mai poate TRUMPF s□ le foloseasc□? Sau trebuie aruncate? Pentru a afla acest lucru, Novak va efectua □i alte teste.

Johannes Böttcher este directorul departamentului de calitate pentru ma□ini-unelte la TRUMPF. Pentru el, mai important decât piesele defecte este ceea ce se întâmpl□ cu procesul care st□ la baza acestora. „Obiectivul nostru este s□ analiz□m în permanen□□ procesele □i s□ lu□m m□suri corective cât mai repede posibil atunci când ceva nu func□ioneaz□ optim.” Ast□zi, el ne face un tur al loca□iei din Ditzingen. De la recep□ia m□rfurilor, trecând prin produc□ie □i zona de testare, pân□ la departamentul de service. Oriunde speciali□tii iau decizii privind calitatea, cu mult înainte ca o ma□in□ s□ ajung□ la client. „Pentru noi, calitatea nu este doar o etap□ de verificare la final”, subliniaz□ Böttcher. „Aceasta se extinde pe tot parcursul lan□ului valoric.” Obiectivul este clar: cu cât TRUMPF identific□ mai repede abaterile, cu atât sunt mai mici eforturile, costurile □i riscurile pentru activitatea clientului.



Verificare detaliat□: La Ditzingen, angaja□ii m□soar□ fiecare component□ □i înregistreaz□ fiecare abatere. Chiar □i cele mai mici abateri determin□ o analiz□ înainte ca o pies□ s□ intre în procesul de montaj.



Schimb de idei: Johannes Böttcher (stânga) discut□ aspecte legate de calitate direct la component□ cu inspectorul de calitate Danijel Novak. Deciziile se iau acolo unde au efect – chiar în mijlocul procesului de produc□ie.



Cultura calit□□ii: Marielouise Schäferling promoveaz□ calitatea la nivelul întregii întreprinderi. Standardele se aplic□ nu doar în produc□ie, ci pe întregul lan□ valoric.

De ce calitatea conteaz□ înc□ de timpuriu

Pentru Marielouise Schäferling, □efa departamentului de administrare a calit□□ii corporative la TRUMPF, situa□ii precum aceasta nu sunt un fenomen marginal, ci fac parte din concept. „Calitatea nu este ceva ce se verific□ la final", spune ea. „Trebuie s□ fie configurat în sistem astfel încât abaterile s□ fie identificate din timp – iar responsabilit□□ile s□ fie clar stabilite." Acest lucru începe înc□ de la recep□ia m□rfurilor. Aici sosesc piese de la furnizori □i din fabricile interna□ionale TRUMPF, iar exper□ii decid ce anume poate intra în produc□ie. Angaja□ii efectueaz□ verific□ri ale componentelor în întregime sau prin sondaj. Ei m□soar□, evalueaz□ □i blocheaz□. „Tot ce iese de aici trebuie s□ respecte standarde de calitate strict stabilite", spune Böttcher. „Nu livr□m piese care nu corespund cerin□elor noastre." La TRUMPF, calitatea nu este o abordare reactiv□, ci una preventiv□. Întreprinderea din domeniul tehnologiei de vârf evalueaz□ furnizorii înc□ din faza incipient□, coordoneaz□ procesele □i stabile□te standardele. „Facem multe schimb□ri", spune Böttcher, „atât înainte, cât □i dup□." Obiectivul: pu□ine rebuturi, pu□in□ rectificare, termene de livrare stabile. Pentru clien□i, acest lucru înseamn□: mai pu□ine întârzieri neprev□zute □i o calitate maxim□ pe întreg lan□ul de aprovizionare.

Mai departe, în zona de produc□ie: ma□inile zumz□ie, componentele circul□ prin instala□ii. La TRUMPF, activitatea de asigurare a calit□□ii este organizat□ pe grupe de produse. La nivel opera□ional, echipe fixe formate din câte patru persoane din departamentele de calitate, dezvoltare, produc□ie □i service colaboreaz□. Cei doi responsabili cu asigurarea calit□□ii, pe scurt QSV, coordoneaz□ în permanen□□ activit□□ile zilnice de produc□ie. Cazul lui Novak □i Kieferle face parte din via□a de zi cu zi. Nu a fost un incident grav. Dar a fost unul din care am avut de înv□□at. „Asigurarea calit□□ii a func□ionat în acest caz", spune Kieferle mai târziu, „dar doar la un nivel mediocru". Eroarea a fost descoperit□ – ins□ prea târziu. „Obiectivul nostru este ca muncitorul s□ identifice imediat defectul", spune Kieferle. Deoarece fiecare pies□ defect□ identificat□ prea târziu duce la o majorare a efortului necesar – □i poate avea un impact direct asupra duratei de execu□ie □i a termenelor de livrare c□tre client. Marielouise Schäferling consider□ c□ faptul c□, la TRUMPF, calitatea nu este o chestiune secundar□, ci este organizat□ în mod sistematic, reprezint□ o chestiune de management. „Standardele sunt utile doar dac□ cineva î□i asum□ responsabilitatea pentru ele", spune ea.

Avantajul apare atunci când evit□m gre□elile înainte ca acestea s□ provoace daune.

Marielouise Schäferling, □efa departamentului de administrare a calit□□ii corporative, TRUMPF

Când software-ul împiedic oprirea

În zona de testare atmosfera este mai lini tit. Protagoni tii nu sunt aici ma inile, ci ecranele, software-ul i simul rile. Aici lucreaz Stefan Sailer, manager RD pentru testare i asisten de nivel secundar în cadrul serviciului de asisten tehnic. „Încerc m s reproducem comportamentul ma inilor în mediul digital", explic Sailer. Scopul este acela de a testa software-ul înainte ca acesta s blocheze ma inile reale. „Putem simula mult mai multe scenarii decât pe ma ina real – i f r a provoca o oprire." Înc nu sunt reprezentate toate situa iile. Lipsesc fluxurile de material, iar unele efecte pot fi testate doar fizic. Totu i, abordarea este clar: este vorba despre eliminarea riscurilor înainte ca acestea s devin costisitoare. Pentru Schäferling, tocmai aici se afl un factor decisiv. „Avantajul apare atunci când evit m gre elile înainte ca acestea s provoace daune", spune ea. „Cu cât înv m mai devreme, cu atât dezavantajul este mai mic – atât pentru noi, cât i pentru client." Preg tirea datelor de debitare, înc rcarea programului pe ma in, debitarea cu laser i evaluarea rezultatului. i din nou de la cap t. Acest lucru spore te uzura materialelor, duce la pierderi de timp de fabrica ie i nu întotdeauna exist personal de specialitate disponibil în acest scop. Pentru aceste situa ii, exper ii TRUMPF au dezvoltat aplica ia Cutting Assistant.

Serviciul pentru clien i ca sistem de avertizare timpurie

Serviciul de asisten tehnic completeaz ciclul calit ii la TRUMPF. Nic ieri feedback-ul pie ei nu este mai direct, mai brut. Calitatea se vede aici necosmetizat – mai exact, atunci când ma ina clientului se defecteaz sau când apare o problem aparent minor legat de service. Numai în Germania se înregistreaz aproximativ 14.000 de cazuri pe an, adic 300 pe s pt mân. Gama de servicii se întinde de la oprirea complet a unei ma ini pân la solicitarea unei piese de schimb în valoare de 2,30 euro. Peste 80% dintre cazuri sunt solu ionate de echip de la distan sau prin telefon. Totodat , a a-numitele ghiduri tehnice s-au dovedit a fi deosebit de eficiente: acestea sunt ghiduri care prezint clientului, într-un mod u or de în eles, solu ii verificate pentru codurile de eroare cunoscute. Modul în care func ioneaz serviciul de asisten tehnic la TRUMPF a stabilit standarde în domeniu. „Nu suntem un call center", subliniaz Bernard Kohl. „La noi lucreaz adev ra i exper i." El i colegii s i, Alexander Mai, Tobias Böschek i Michael Dubberke, discut zilnic cu clien ii, analizeaz datele de jurnal i descrierea erorilor i coordoneaz interven iile.



Asigurarea calit ii: Thomas Kieferle, responsabilul cu calitatea pentru produc ia din Ditzingen i Hettingen la TRUMPF, verific procesele, intervine în cazul abaterilor i se asigur c standardele sunt respectate cu stricte e în activitatea de zi cu zi.



Simulare: În zona de testare, Stefan Sailer verific mai întâi versiunile de software pe modelul digital. Astfel, func iile pot fi asigurate i riscurile identificate înainte ca ma inile reale din zon s fie afectate.



Munc în echip : Serviciul de asisten tehnic i responsabilii cu calitatea în dialog direct. Feedback-ul primit din teren este integrat în mod structurat în procesele de dezvoltare i planificare.

„În func ie de natura defec iunii, trimitem la fa a locului un tehnician de service specializat, care cunoa te deja aceast problem. Astfel ne asigur m c ma ina revine din nou la starea de func ionare i clientul î i poate duce la bun sfâ it

comenzile. „Când e ceva urgent, suntem cu adev□rat buni”, spune Böschek. Astfel, serviciul de asisten□□ tehnic□ devine, într-o oarecare m□sur□, un sistem de avertizare timpurie pentru TRUMPF. Ceea ce angaja□ii aici înva□□ se reflect□ în departamentele de dezvoltare, testare □i planificare a calit□□ii. Tocmai aici const□ avantajul nostru: nu doar s□ solu□ion□m problemele, ci s□ le prevenim în mod sistematic. Pentru clien□i, acest lucru înseamn□ c□: defec□iunile nu doar c□ sunt remediate mai repede, ci, în cel mai bun caz, nici nu sunt sesizate.

Pentru Marielouise Schäferling, calitatea înseamn□ mult mai mult decât doar o norm□. Ea constituie fundamentul pe care TRUMPF î□i cl□de□te întreaga activitate – de la cea mai simpl□ ma□in□ pân□ la sistemele de ultim□ genera□ie. „Calitatea nu este ceva ce se adaug□ la final”, spune ea. „Ea sus□ine ansamblul.” În consecin□□, managementul global al calit□□ii stabile□te standarde □i le dezvolt□ în mod continuu: nu la nivel abstract, ci în strâns□ leg□tur□ cu diviziile opera□ionale, cu pia□a □i cu clien□ii. „Calitatea se bazeaz□ pe feedback”, subliniaz□ Schäferling. „□i pe conducere.” TRUMPF pune un accent clar pe calitate. Acest lucru confer□ întreprinderii un avantaj – nu doar în ceea ce prive□te propria competitivitate, ci □i prin succesul □i satisfac□ia clien□ilor.



RAMONA HÖNL

PURT□TOR DE CUVÂNT MA□INI-UNELTE