

Revise, Reafirme & Verifique



JACK PALMER
Presidente
Palmer Manufacturing & Supply, Inc.



PUNTOS SOBRESALIENTES DEL ARTÍCULO:

- Asegurar comprensión
- Ver para creer

Como somos una compañía que diseña y fabrica maquinaria a medida, la comunicación es absolutamente crítica y es la diferencia entre suministrar el equipo en tiempo y forma, o tener que retrabajarlo en planta y entregarlo tarde.

En este artículo voy a discutir la importancia de la comunicación interna de la planta de producción, así como también los distintos métodos usados para probar a los clientes las diversas tecnologías personalizadas que se aplicaron.

Todo sucede en el piso de producción. Nuevas ideas,

mejoras en la automatización, paneles de control que continúan haciendo cada vez más, soldadura, mecanizado y más, todo tiene lugar en el área de producción. Le un taller como el nuestro, cada pieza de equipamiento es diferente. Tener ensambladores que entiendan la tarea que tienen en sus manos en

nuestro piso de planta es primordial.

REVISE & REAFIRME

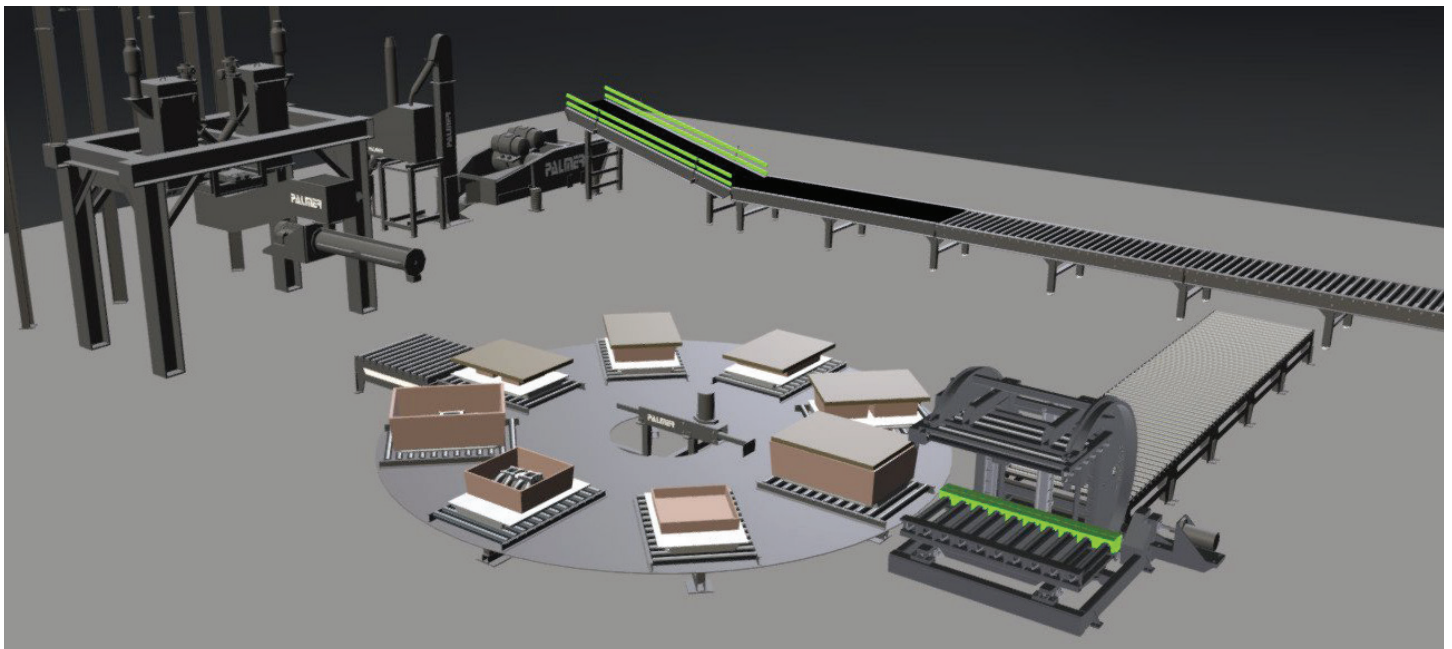
Hace algunos años, observé cómo un gerente de producción enseñaba a los ensambladores no solo a escuchar, sino también a comprender. Nuestro gerente típicamente daba estas instrucciones bastante comunes al ensamblador:

"Aplique un torque de 50 libras los tornillos de fijación del eje, vuelva a tender un cable a tierra continuo desde el recinto del operador de la mezcladora hasta el panel de control principal sin incluir terminales, pinte la descarga de seguridad de la máquina, en amarillo."

Luego le pidió al empleado que dijera con sus palabras lo que le había dicho. Me asombré al escuchar: "Ajustar los tornillos de fijación, verificar la continuidad del cable a tierra a través de las regletas terminales y pintar el frente del equipo amarillo."

Claramente, el ensamblador no había entendido las instrucciones.

continúa en la página siguiente...



SOLUCIONES SIMPLES ¡QUE FUNCIONAN!



Para corregir la situación, el gerente revisó cada una de las instrucciones, haciendo que el operador reitera el requerimiento y por qué, hasta que el operador lo comprendió lo suficientemente bien para repetirlo por completo. Luego de pasar por este proceso algunas veces, nuestros empleados comenzaron tanto a escuchar mejor como a comprender y repetirlo mejor.

Con más de 50 líneas de equipamiento y teniendo cada una múltiples opciones, comunicar y asegurarnos la comprensión es el único modo de que nuestras máquinas a medida se hagan adecuadamente.

Hay tantas piezas móviles en el diseño y producción del equipamiento a medida. Nuestro proceso comienza con el cliente y el ingeniero de ventas, haciendo la cotización y luego diseño, ingeniería, compras, producción, inspección, control de calidad y embarque.

Con tanta gente, procesos y requerimientos, aunque acompañados por sistemas de software robustos: ERP (Planificación de Recursos Empresariales) y CRM (Gestión de Relación con los Clientes); nada reemplaza a las instrucciones simple y claras que son bien comprendidas desde el arranque.

Tenemos una reunión de

lanzamiento para cada una de las máquinas o equipos que diseñamos. Ventas, ingeniería, compras y producción, están todos involucrados, para que todas las instrucciones sean dadas a la gente correcta toda al mismo tiempo. Se hacen preguntas, se responden y, si la respuesta requiere investigas, queda enumerada en la minuta al terminar la reunión y esas preguntas se responden en tiempo y forma.

Los cambios pedidos por el cliente o quizás un cambio en la orden de pedido debido a inconvenientes en el suministro son instancias donde la comunicación puede potencialmente desmoronarse. Para estos cambios críticos, donde nos apoyamos fuertemente en nuestro sistema ERP para la documentación y la colaboración, también usamos nuestras importantes reuniones de producción para mantener comunicaciones cara a cara para: documentar, revisar y volver a expresar el cambio a todas las partes

VERIFICAR

Para la verificación de todo lo que un equipo puede hacer, generalmente usamos métodos de visualización que pueden ir desde rápidos videos desde nuestros teléfonos hasta realidad virtual y todo lo que hay en medio. Descubrimos que los clientes prefieren “verlo en acción” por sobre

todo lo demás. Aunque siempre pondremos lo mejor de nosotros para mostrar un proceso o a un equipamiento funcionando en la planta de algún cliente, a veces esto no resulta práctico o posible.

Como fabricante a medida del cliente, somos realmente especialistas en transporte de materiales. Como nuestros clientes producen piezas cada vez más grandes y complejas, a veces desarrollamos equipamientos para manejar su producción de formas verdaderamente revolucionarias, con tecnología avanzada.

Mostrarle al cliente cómo va a funcionar puede involucrar varios métodos diferentes. Por ejemplo, para visualizar su piso de planta, nuestros clientes realmente se benefician al ser inmersos en realidad virtual con sus operadores. En ese entorno, pueden seleccionar el equipamiento y colocarlo en la disposición que deseen. Para otros procesos, funciona bien la animación 3D. En otras instancias grabamos en video las primeras corridas en nuestras instalaciones, para documentación y referencia futura. También hacemos mucha producción de video y fotografía tradicional. Como pueden imaginar, encontramos que todos estos métodos funcionan mejor que simplemente mostrar un plano.

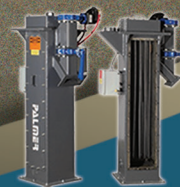
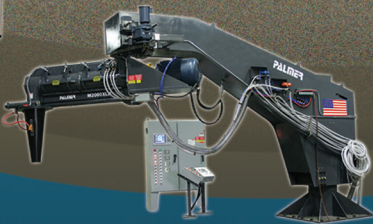
Hay muchas soluciones de software para documentar y ayudar en la gestión de proyectos, especialmente los cambios. (Mi mantra siempre ha sido: “Si es verbal, no sucedió”). Y aunque utilizamos muchas de ellas, nada supera la claridad de un operario que pueda repetir con sus palabras la tarea que tiene entre manos en la planta de producción. Y, aunque usted pueda hablar de tecnología con tremendo entusiasmo, nada puede mostrar su equipo como verlo en producción para que su cliente lo vea.



Contacto:
JACK PALMER
jack@palmermfg.com

**MUÉLALA MOLDÉELA
ENFRÍELA MUÉVALA
MÉZCLELA RECUPÉRELA
HÁGALA CORAZÓN
CALIÉNTELA**

Presentamos la arena técnica Palmer
Arena Esférica Cerámica de Alta Performance para Moldes y Corazones



800.457.5456
www.palmermfg.com

Made In USA

