

[ VIAJE DE PRENSA ]

## Calidad y fiabilidad: ingredientes clave de los productos John Deere

“En un mundo de tanta complejidad en la elaboración de productos para un número cada vez mayor de aplicaciones, segmentos de clientes y variedad de mercados, sólo un enfoque global hacia la calidad y la fiabilidad permiten asegurar el mayor tiempo útil de trabajo”

*Mark Dickson, Gerente de Calidad de John Deere Werke Mannheim.*



La calidad y fiabilidad han sido ingredientes clave de los productos John Deere desde su fundación, como queda reflejado en el eslogan del fundador de la compañía “Nunca pondré mi nombre en un producto que no tenga en sí lo mejor que hay en mí”.

Según John Deere, calidad y fiabilidad son el resultado de cuatro requisitos fundamentales: excelencia en el diseño del producto, alta calidad de manufactura, servicio profesional al cliente y una formación superior.

Buena parte de esta filosofía se pudo comprobar en las Jornadas John Deere desarrolladas los pasados 23 y 24 de Junio en las fábricas de Mannheim y Zweibrücken (Alemania).

En ellas, la marca presentó a la prensa internacional, entre la que se encuentra nuestra revista “Agricultura”, sus procedimientos de calidad, el Sistema de Calidad y Producción John Deere (JD-QPS, John Deere Quality and Production System) y su implantación tanto en la producción como en el montaje de productos acabados.

El objeto de este procedimiento no es ni más ni menos que reducir la

complejidad, mejorar la efectividad y la eficiencia de la producción y crear una ventaja competitiva.

De esta forma, los procesos que describen el ciclo de vida de un producto John Deere son los siguientes:

- El Proceso de Adquisición por el Cliente que incluye la interacción de los concesionarios y de los clientes para definir lo que los clientes quieren.
- El Proceso de Entrega del Producto (PDP, Product Delivery Process) que incluye todos los aspectos desde la primera idea de diseño al lanzamiento y producción en serie del producto.
- El Proceso de Realización de Pedidos (OFP, Order Fulfillment Process) que empieza por la estimación de ventas y que incluye la planificación de operaciones, gestión del inventario, adquisición del material y del proceso de producción.
- El Proceso de Apoyo al Cliente (CSP, Customer Support Process) que incluye todos los aspectos de soporte inmediato al cliente, formación del concesionario, resolución de problemas y garantía.

Para estos procesos, se ha desarrollado un conjunto de indicadores para medir, sostener y mejorar el rendimiento del producto, como por ejemplo:

- Porcentaje de máquinas que salen de producción sin fallos en los 12 primeros meses (FPY - First Pass Yield).
- Porcentaje de máquinas entregadas a cliente sin ningún fallo en los 12 primeros meses (CFPY - Customer First Pass Yield).
- Tiempo de resolución del problema (PRT - Problem Resolution Time), que es la rapidez con la que se resuelven los problemas identificados dentro de la organización y para el cliente.

Para ello, John Deere cuenta con uno de los laboratorios de pruebas más avanzados de la industria agrícola europea, que se ponen de manifiesto en la fase de Verificación y Validación de Productos (PV&V).

Esta fase, que es parte del proceso de entrega final al cliente, debe asegurar que el producto funcionará perfectamente al realizar las aplicaciones para las que ha sido concebido durante toda su vida útil y cubre las expectativas del consumidor.

### PV&V: Un proceso bastante complejo

Más de 50 ingenieros y 100 técnicos utilizan las herramientas más avanzadas de verificación virtual, métodos acelerados de pruebas en laboratorio, seguidos de múltiples, variados y duros ciclos de pruebas en campo, con el fin de asegurar que el cliente recibe el mejor producto posible.

La metodología aplicada en el departamento de PV&V corresponde a lo más avanzado hoy día en métodos y técnicas de verificación de producto, y cuenta con procesos similares a los



llevados a cabo en la industria aeronáutica.

La verificación de producto comienza con la revisión virtual de un producto, por ejemplo de su diseño, requerimientos de homologación, asuntos relacionados con la seguridad y otros aspectos del mismo.

A estas revisiones les siguen análisis virtuales sobre el diseño y simulaciones en ordenador para llevar a cabo análisis de sistemas de refrigeración o simplemente simular el flujo de aire alrededor de una máquina o en el interior de una cabina.

En dos salas refrigeradas, los tractores John Deere y sus componentes son expuestos a temperaturas extremas para asegurar un buen arranque en frío y que el sistema de calefacción cumple o excede las expectativas.



El túnel del viento del laboratorio de PV&V, es utilizado para probar y asegurar que los sistemas de refrigeración y flujo de aire alrededor de las máquinas durante su operación pueden simularse de forma apropiada.

Una vez que una máquina está lista para su verificación en campo, será expuesta bajo casi todo tipo de aplicaciones en los campos de pruebas de

Alemania, España, EE.UU., e incluso en México y Brasil si fuese necesario.

Y todo esto no es un gasto, sino una inversión.

Aplicando estas metodologías avanzadas, John Deere ahorra millones de euros y miles de horas de trabajo durante el desarrollo de una nueva serie de tractores, reduciendo significativamente la necesidad de realizar programas de mejora de producto. •



**JOHN DEERE**

Más Información:

Tel.: 91 495 83 78

[www.deere.es](http://www.deere.es)

[ LEADERSHIP EXCELLENCE AWARD ]

## John Deere Ibérica, S.A. y sus líderes Germán Martínez y Joaquín Fernández, galardonados

Germán Martínez y Joaquín Fernández, directores generales de la Unidad Comercial y de la Fábrica respectivamente, así como consejeros delegados de John Deere Ibérica, S.A., han sido galardonados como Líderes Excelentes de una Empresa Excelente como es John Deere Ibérica, S.A. por Leading Managers in Spain, un sello de calidad que certifica a empresas excelentes en sus habilidades directivas.

Germán y Joaquín llevan más de quince años en las filas de John Deere y, hoy son los máximos responsables de la filial española de este fabricante y distribuidor de equipos agrícolas. Ambos nacieron profesionalmente en las filas de este gigante industrial norteamericano y llevan en sus venas el amor y la lealtad por una Compañía que les ha proporcionado todos sus éxitos.

Leading Managers in Spain. Empresas Excelentes y sus Líderes es una publicación multifacética que recoge los estilos de liderazgo de distintas organizaciones en nuestro país.



Galardón "Leadership Excellence Award". Un sello de calidad que certifica a empresas excelentes en sus habilidades directivas



Germán Martínez y Joaquín Fernández. Líderes Excelentes de una Empresa Excelente

Un libro para descubrir los secretos del éxito y para constatar que todavía tenemos mucha madera para quemar. Un libro en el que John Deere Ibérica, S.A. y sus líderes dejan su sello y excelentes cualidades directivas.