

¿Y SI LA DOCUMENTACIÓN FUERA UNA HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD?

Normalmente, la empresa que adquiere una máquina de producción desea que sus colaboradores que trabajan con ella estén lo mejor preparados y sean lo más eficaces posible. Además de la formación, uno de los elementos que contribuye a esa eficacia es la documentación que acompaña a la máquina. Entrevista a Francis Petithory, encargado de la elaboración de estos documentos en Tornos.



Con más de 7.000 libros de instrucciones de funcionamiento disponibles en 25 idiomas, la elaboración y el seguimiento de la documentación técnica de Tornos deben gestionarse de un modo totalmente profesional. Además, existen numerosos aspectos legales relacionados con la documentación que imponen numerosas obligaciones. Para rematarlo, los niveles de conocimientos de los posibles usuarios son muy diversos y, por consiguiente, la documentación tiene que poder resultar interesante y útil para todos esos niveles de competencia. No obstante, estas herramientas deben ser sencillas y de fácil manejo. ¿Un reto irrealizable?

Una herramienta poderosa

El uso de los documentos de instrucciones de funcionamiento no es «automático» y, en general en el sector, hay que evitar en la medida de lo posible que

sean documentos difíciles y poco atractivos para el usuario. «Hemos emprendido un gran proyecto de refundición de nuestra documentación y nos hemos replanteado tanto la estructura como la forma de nuestros manuales. Nuestro objetivo es que el usuario «tenga ganas de leer» y que la experiencia de utilizar las instrucciones resulte interesante y eficaz, tanto en papel como en formato digital», nos explica el Sr. Petithory.

La documentación debe formar parte, claramente, del valor añadido de la máquina, y no ser su pariente pobre.

Más sencilla, más compacta, más eficaz

«Antes, nuestros documentos eran muy técnicos. Desde el punto de vista de la exhaustividad de la información, éramos perfectos, pero esa calidad iba en detrimento del acceso y de la calidad de la

experiencia de estar en contacto con las instrucciones. Actualmente trabajamos con un concepto parecido al del automóvil: el usuario dispone de un manual compacto y con muchas ilustraciones para que se sitúe rápidamente. El mecánico recibe otro tipo de información». Este enfoque permite a Tornos garantizar el acceso a una información útil y específica. La analogía con el mundo del automóvil va más allá, ya que a partir de 2012 los manuales de instrucciones serán verdaderos libros (véase recuadro).

Directos al objetivo

Las instrucciones de funcionamiento se consultan, en el mejor de los casos, cuando el usuario tiene alguna duda, y en el peor de ellos, casi como recurso «a la desesperada». Así pues, no sirve de nada ocultar la información útil entre un montón de datos no pertinentes para la mayoría de las situaciones. Por este motivo, los documentos se elaboran con un exhaustivo enfoque al cliente y se basan en



UN FORMATO REPLANTEADO

«Hemos intercambiado mucha información con usuarios de máquinas-herramienta, pero también de otros productos tecnológicos, para analizar los impedimentos y condicionantes de la utilización de documentos técnicos, y el proyecto ha desembocado de forma natural en la elaboración de «verdaderos libros» compactos», nos cuenta el Sr. Petithory. Estos nuevos soportes estarán disponibles a partir de 2012 para las nuevas gamas de máquinas del fabricante. Naturalmente, los usuarios de documentos de instrucciones podrán encargarse de esta nueva versión. Si desea más información, póngase en contacto con su distribuidor Tornos habitual.

preguntas simples: ¿Quién será el usuario? (¿operador o técnico?) ¿En qué momento de la vida del producto y de su utilización surge el problema? (información por tema y en función del contexto) ¿En qué soporte se buscará la información?

Comentarios y observaciones de los clientes

Para que la documentación resulte eficaz, es elaborada por redactores que están en contacto directo con los desarrolladores y siguen un auténtico hilo conductor que les permite respetar el concepto de clasificación de la información y de eficacia. Una vez elaborados, estos documentos se someten a las «pruebas de los clientes» que han tenido la posibilidad de trabajar con las primeras máquinas, los cuales aportan una «información sobre el terreno» nada despreciable para la mejora de los documentos.



La tecnología al servicio de los usuarios

La documentación se crea de manera simple y clara, la información va directa a lo esencial y está complementada con el máximo de pictogramas. No obstante, si estos elementos son muy importantes en la documentación en papel, lo son igualmente en los usos más modernos de los documentos; es decir, el uso del CD (suministrado siempre con la documentación en papel) y desde hace poco la instalación en la memoria de los PC incorporados en las máquinas. El Sr. Petithory afirma: «*Si los documentos están bien hechos desde la base, el paso a sistemas informáticos permite ofrecer mucho más a los clientes. En caso de búsqueda, las respuestas se eligen de forma contextual. Usted busca, por ejemplo, una información relativa al husillo. El resultado de la búsqueda le propondrá al instante abrir los documentos de mantenimiento o de utilización. El acceso a la información se ha simplificado de verdad.*»

Una potente herramienta de identificación

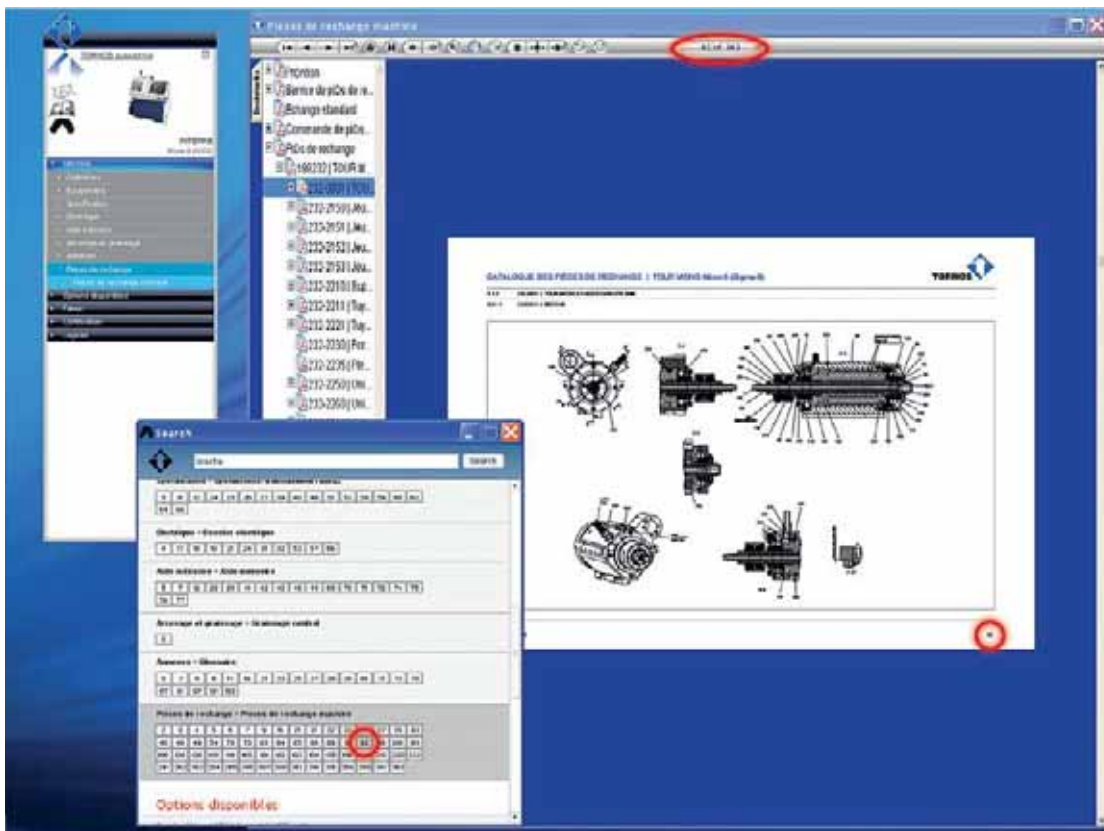
Esta lógica también ofrece la posibilidad de identificar de forma sencilla las piezas de recambio. Para el cliente, esto supone la garantía de encargar «la pieza correcta en el momento adecuado». El Sr. Petithory apunta: «*Trabajamos en estrecha colaboración con los servicios a clientes (servicio posventa y servicio*

UN PROCESO SIMPLE

Proporcionar documentos que respondan a todas las necesidades es una operación delicada. Estos deben cubrir los aspectos legales y tener en cuenta todas las posibilidades y todos los niveles de uso y, a la vez, resultar interesantes y eficaces. Para lograrlo, la empresa sigue este proceso:

- Definición de la máquina
- Elaboración del prototipo
- Análisis de los riesgos
- Elaboración de la primera versión de la documentación
- Validación por parte de los departamentos internos de la empresa
- Aprobación/modificación por parte de los clientes que realizan las pruebas
- Producción
- Seguimiento y actualización en tiempo real a partir de las enseñanzas de la experiencia de los departamentos de formación y servicio posventa, así como de los clientes

La documentación perdura en el tiempo, y mientras una máquina esté en el catálogo, su documentación evoluciona. El Sr. Petithory apunta: «*Un cliente que haya comprado una máquina hace dos años y que vuelva a comprar un modelo idéntico ahora se percatará fácilmente de que nuestra documentación se encuentra en un proceso de mejora permanente.*»



En caso de búsqueda, las respuestas se eligen de forma contextual.

de piezas de recambio) con el objetivo de simplificar y abreviar los contactos para que el cliente pueda ganar en eficacia. Una máquina debe permanecer parada el menor tiempo posible». En la misma tónica de atención al cliente en caso de averías, todos los parámetros básicos del control digital también están cargados en las instrucciones. En caso de tener que efectuar un «reset completo», el cliente dispone de todos los parámetros.

Una herramienta también para el servicio posventa

Con las instrucciones de funcionamiento, los técnicos disponen hoy en día de una herramienta competente siempre actualizada acerca de cualquier tipo de información: documentos, diagramas eléctricos, versiones de software, puestas en marcha, adecuaciones o distintas acciones propias del servicio posventa y documentados. El técnico dispone de las instrucciones específicas del cliente, pero también de toda la base de conocimientos «internos» de Tornos. Independientemente del tipo y de la antigüedad de la máquina del cliente, el técnico puede en cualquier momento, por ejemplo, recargar las actualizaciones o ver nuevas versiones de software de las unidades CN, lo que aumenta la flexibilidad de las prestaciones ofrecidas por Tornos.

Más de un año de preparación

Durante la EMO, Tornos ha presentado al mercado la MultiSwiss y las primeras entregas en Europa tendrán lugar justo después. Habrá sido necesario más de un año de preparación para crear la documentación técnica de esta nueva máquina. El Sr. Petithory explica: «La máquina es compacta, sencilla y orientada al usuario, y con la documentación hemos mantenido el mismo concepto. Hemos creado una nueva estructura documental aún más orientada a las necesidades y hemos eliminado la información redundante. Hemos diseñado una verdadera documentación técnica del usuario que proporciona toda la ayuda útil en un volumen reducido».

Documentos a la altura de las inversiones

Un cliente que encarga un bien de inversión de varios centenares de miles de francos tiene derecho a exigir una documentación a la altura de sus expectativas y a la altura de la promesa hecha por la empresa, y éste es el objetivo del departamento del Sr. Petithory. Y concluye así: «Hoy en día contamos con un sistema de publicación muy competente y nuestro concepto de búsqueda de la información es fiable y está demostrado. Tenemos otros muchos proyectos para hacer la vida más fácil a los usuarios de las máquinas Tornos, proyectos que presentaremos más adelante».