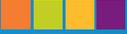


Vivência em Qualidade Yaskawa 
...mais do que uma medição
...muito mais do que números



IT'S PERSONAL
YASKAWA

 **YASKAWA**



IT'S PERSONAL YASKAWA™

Nós da Yaskawa encaramos Qualidade como um assunto pessoal. Nossos inversores de frequência e servo acionamentos oferecem o MTBF mais alto do mundo! As relações que mantemos com nossos clientes garantem benefícios mútuos e, as parcerias que cultivamos com nossos distribuidores adicionam valor à forma de trabalhar com você. Contratamos excelentes profissionais que são continuamente treinados para melhor atender às suas necessidades. Nossos produtos são entregues pontualmente. Eles são simples de instalar e operar. Nossas respostas são rápidas e, nunca dizemos “não podemos”.

Para nós, Qualidade significa fazer tudo que está ao nosso alcance para proporcionar uma grande experiência aos nossos clientes, parceiros e colaboradores.

Temos um comprometimento diário com esta filosofia. Vamos fazer acontecer! Podemos, pois, para nós, É PESSOAL.





Qualidade Yaskawa

...mais do que uma Experiência. Uma Vivência

Sob qualquer ângulo, a qualidade dos produtos Yaskawa é incomparável

Somos os únicos fabricantes de acionamentos e controladores de movimento a ganhar o Prêmio Deming - o mais prestigiado prêmio de qualidade voltado para o setor industrial. A Yaskawa realiza análises e detecções constantes para identificar falhas pontuais (FIT). Os dados atuais de falhas pontuais demonstram um alto índice de qualidade e confiabilidade, fato invejável no setor. Esses dados de campo só vêm a confirmar que nós, na verdade, ultrapassamos nossas metas de projeto no quesito confiabilidade.

O total de falhas FIT detectadas pela Yaskawa baseia-se em relatórios de campo recebidos mensalmente. Estes por sua vez incluem itens com e sem garantia, calculado como:

$$\text{FIT} = \text{Quantidade de falhas} / [(30 \text{ dias} \times 24 \text{ horas por dia}) \times (\text{Quantidade total de unidades enviadas})] \times 109.$$

Nossos cálculos seguem o padrão Bellcore TR-332.

MTBF é definido para um sistema reparável como o inverso do número mencionado acima FIT (MTBF = 1/FIT).

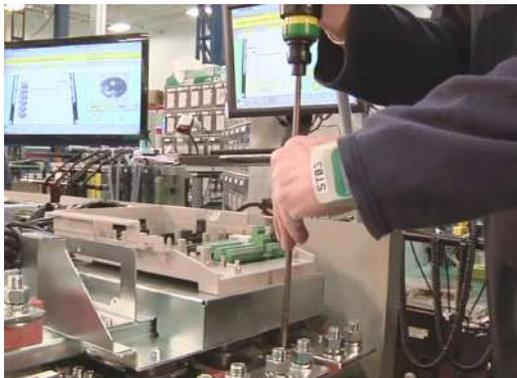
Conquistamos nossas metas de Qualidade ao longo do tempo e viemos nos dedicando para manter nosso incomparável histórico de valor e confiabilidade. Somos certificados ISO 9001:2008.



A Vivência de Qualidade Yaskawa

Também somos conscientes de que os números traduzem somente parte da história da qualidade. E o projeto inovador? Engenheiros de aplicação experientes e sensíveis à demanda e que entendem o seu negócio? Nível superior de suporte e treinamento? Esses aspectos cruciais de e para qualquer negócio são uma parte vital de como, em última análise, uma empresa é avaliada e é o que queremos dizer quando nos referimos a "Vivência de Qualidade Yaskawa".

Na Yaskawa, a qualidade significa muito mais do que meros números, mais do que prêmios - é o resultado total das experiências adquiridas e possuídas nos produtos e nas pessoas da Yaskawa.



Desenvolvimento do Processo de Controle de Qualidade

- Especificações do mercado e cliente (Plano de Produto)
- Planejamento do Produto
- Conceito e detalhamento do Projeto
- Revisão do Projeto
- Criação do Protótipo
- Qualificação de Produto Plano/Análise de testes
- Qualificação de Produto Análise/Resultado de teste
- Preparação da produção e Plano de qualidade de manufatura
- Inspeção do primeiro lote produzido
- Aprovação para lançamento do produto
- Liberação da produção em série

Testes/Qualificação



Durante os testes de Qualificação do Produto, a Yaskawa conduz seus próprios testes com base na Qualificação ISO. Os produtos YASKAWA são testados em condições normais e em condições adversas como:

- Umidades/temperaturas extremas
- Vibração
- Queda de embalagem
- Tolerância de tensão de entrada
- Imunidade a ruídos
- Teste de rigidez elétrica
- Proteção contra sub/sobretensão
- Perda momentânea de energia
- Proteção contra curto-circuito na saída
- Liga/desliga & interações de partida
- Proteção contra sobrecarga
- Proteção contra falha à terra
- Teste contra penetração de água
- Teste de perda da fase de entrada/saída

Projeto & Desenvolvimento

O Primeiro Passo para a Criação de um Novo Produto: Ouvir o Cliente.

Nós possuímos um entendimento total de aplicações, ambiente operacional, requisitos de desempenho, facilidade de uso e outras expectativas do cliente.

Nossa preocupação com a qualidade e a confiabilidade é o que fundamenta nossos projetos. Eles são planejados de maneira tão cuidadosa quanto toda a nossa gama de produtos. As metas para atingir projetos de alta confiabilidade são definidas com base em décadas de experiência, benchmarking, opiniões dos consumidores e a pesquisa industrial. Testamos exaustivamente a confiabilidade das novas tecnologias, a consistência de novos materiais e o índice de falha de cada componente, que há dentro de um novo produto, para ficarmos seguros de que atingiremos nossos objetivos de confiabilidade.

Os produtos Yaskawa são testados em condições normais e em condições ambientais extremamente severas.

Testes Reais

Antes da etapa final e do lançamento, os inversores de frequência e servo acionamentos da Yaskawa são instalados em versão *Beta* para que o cliente realize testes dos aplicativos em condições reais.

As informações aprendidas durante este processo são incorporadas no projeto final do produto, antes do início da fabricação. O resultado desta dedicação quase que obsessiva pela qualidade do projeto – antes do início da produção – nos transmite a certeza absoluta de que fizemos a coisa certa. Este processo melhorará o desempenho, aumentará o tempo de atividade e gerará um menor custo de manutenção para nossos clientes.

Certificações

Os produtos YASKAWA são projetados para serem utilizados em qualquer parte do mundo e conquistaram certificações que foram emitidas pelas mais importantes agências certificadoras como: UL, CSA, TUV, CE e C-Tick.



Produção



**IT'S PERSONAL
YASKAWA**

“A YASKAWA utiliza o método Kaizen de melhoria gradual e contínua junto com os processos de Gestão de Qualidade Total, parceria que gera uma abordagem única e altamente eficaz na fabricação com defeito zero...”

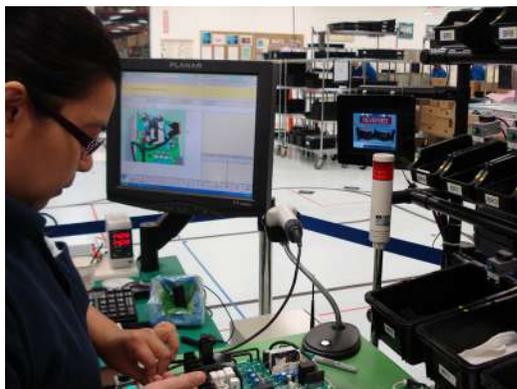
Craig Espevik, Vice-presidente de Produção da Yaskawa

Controle de Custo e Qualidade caminham juntos

Ao fornecer um produto de alta qualidade damos nossa parcela de contribuição para uma efetiva redução nos custos de fabricação. O processo de produção Lean é um rigoroso controle de estoque, menor incidência de defeitos e desperdícios, com baixo índice de devoluções e necessidades mínimas de substituição e reparos se traduzem em uma redução de custos que permitem que a Yaskawa ofereça um produto superior a um preço bastante competitivo.

Kaizen: Melhoria Contínua

A Yaskawa incorporou a filosofia Kaizen de melhoria contínua em cada segmento de suas operações. Kaizen significa literalmente “mudar para melhor”. Os elementos-chave deste processo são o trabalho em equipe, disciplina pessoal, melhoria da moral, círculos de qualidade e sugestões para a melhoria que partem de funcionários de todos os níveis hierárquicos. Os resultados finais do processo Kaizen são a eliminação do desperdício e ineficiência passando pela disciplina e padronização, significa que a cada dia a YASKAWA melhora a qualidade de seus produtos e reduz seus custos.



Prevenção de Defeito é a Chave para a Qualidade

Os processos de fabricação da YASKAWA são programados para evitar defeitos. A produção associada conta com recursos on-line sem papel em suas estações de trabalho, fornecendo instruções de trabalho altamente detalhadas e atualizadas para cada etapa do processo. Os instrumentos práticos estão disponíveis no centro Kaizen para o aprimoramento das habilidades de montagem. As montagens mais complexas são facilitadas com a utilização de animações e vídeos. Todos os componentes são verificados e aprovados antes de serem instalados e as constantes verificações no processo de qualidade impedem que uma unidade atinja e ultrapasse o limite mínimo de garantia de qualidade.

“Os colaboradores de vendas da Yaskawa são experientes e hábeis em solucionar problemas nas áreas de inversores de frequência, servo acionamentos e sistemas voltados para as aplicações e mercados que nós atuamos. É nosso trabalho conhecer o que está acontecendo em sua indústria e em seu negócio, só assim poderemos fornecer a melhor solução com o melhor custo.”

Mike Knapek, Presidente & CEO da Yaskawa

IT'S PERSONAL
YASKAWA



Vendas e Aplicações



A Vivência e Qualidade em Vendas requer uma equipe de vendas experiente e comprometida

Um componente fundamental na Vivência de Qualidade da Yaskawa é o relacionamento que o cliente tem com o profissional que o auxilia em seu processo de compra. Mais do que um mero vendedor, cada colaborador de vendas da Yaskawa é um especialista em aplicações, altamente treinado, certificado nos produtos que oferece, experiente nas indústrias onde presta serviço e sempre pronto para ajudá-lo a alcançar a melhor solução para sua aplicação.

Como em alguns mercados, a Yaskawa é representada por distribuidores autorizados, sendo assim, é igualmente fundamental que esses parceiros terceirizados sejam devidamente qualificados para que cuidem de nossos clientes. A capacitação para atuar na área é conquistada através de treinamentos e testes de certificação que os habilitam a serem especialistas em inversores de frequência e servo acionamentos.



Os engenheiros de aplicação e vendas da Yaskawa são especialistas em produtos e em soluções para as indústrias.

São certificados e recertificados a cada 2 anos,
como forma de garantir que o cliente
receba as melhores soluções.

Serviços & Suporte

Nossa extensa rede de prestadores de serviços locais autorizados é reavaliada e recertificada sempre que novos produtos são lançados. Esta política assegura que, caso haja algum problema com um determinado produto da Yaskawa, sempre haverá alguém por perto para responder ao cliente. E como garantia de que nossos clientes serão sempre muito bem atendidos, no máximo no dia seguinte após a solicitação ser feita, a Yaskawa atenderá com reparo ou troca do produto.

Treinamento do Cliente

A capacitação, disponibilizada de forma contínua e em tempo integral, é realizada por profissionais que ministram aulas regulares voltadas para a operação do produto, comissionamento e solução de problemas. Para aqueles que precisam de formação, mas não podem comprometer seu tempo em uma sala de aula, os módulos de aprendizagem eletrônica podem ser baixados através do nosso site. Nossos instrutores “itinerantes” levam nossos cursos mais procurados a várias partes do país.

Pesquisa de Satisfação do Cliente

Para a total satisfação de nossos clientes e como forma de garantir que nosso serviço de suporte continue a atingir os mais altos índices de qualidade, anualmente são realizadas pesquisas com os clientes para verificação do seu nível de satisfação. Essas enquetes abrangem todas as facetas da experiência do cliente, além das áreas essenciais de serviços de atendimento e de suporte pós-venda.

Os resultados são apresentados a cada funcionário e em seguida, designamos equipes de aperfeiçoamento dos retornos obtidos, elaboramos planos de ação para sua melhoria, conseguimos aprovação da alta direção e monitoramos os resultados. Vivenciar a Qualidade da Yaskawa significa fazer com que cada ponto de contato de nossos clientes com a Yaskawa seja o melhor possível.



“A Yaskawa é uma das poucas empresas que conta com um programa idôneo de Gestão de Relacionamento com o Cliente. É um investimento que se justifica com a satisfação dos nossos clientes e o senso de família fazem parte desta Vivência de Qualidade que queremos oferecer.”

Dennis Fitzgerald, Vice-presidente, Satisfação do Cliente da Yaskawa





Yaskawa Elétrico do Brasil Ltda.
Divisão Drives & Motion

Av. Piraporinha, 777 - Vila Nogueira
Diadema - SP - 09950-000
PABX: +55 11 3585-1100 • Fax: +55 11 3585-1187
www.yaskawa.com.br

Documento Cat.YAI.02 15/10/12 • ©2012

