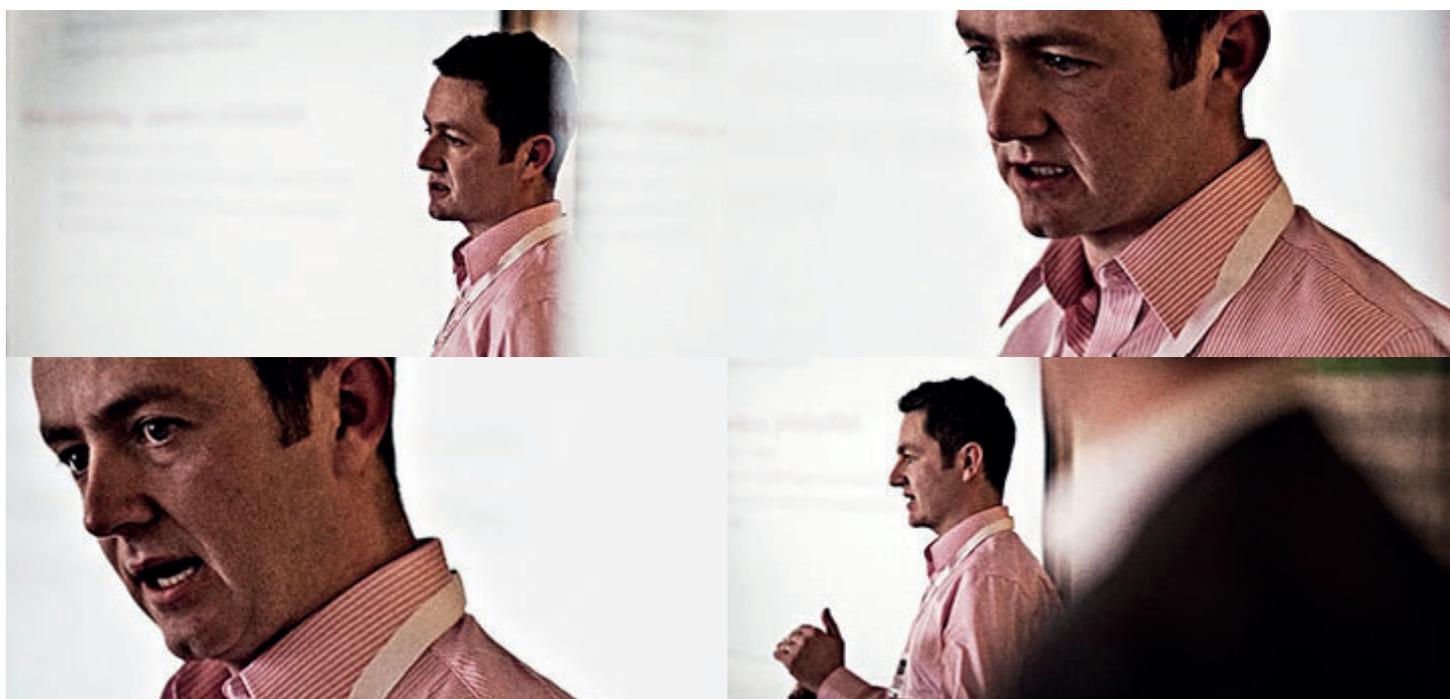


NCAB GROUP RUSSIA +7 495 775 1518, Vyborgskaya str. 16-4 offi ce B-201, 125212 Moscow, RUSSIA, [www.ncabgroup.com](http://www.ncabgroup.com)  
Editor **SANNA RUNDQVIST** [sanna.rundqvist@ncabgroup.com](mailto:sanna.rundqvist@ncabgroup.com)

# 100 % качество достигнуто путем контроля за всеми деталями



«На сегодняшний день ожидания и требования к качеству возрастают во всех отраслях», - говорит Крис Натталл, менеджер по качеству и техническому обслуживанию в компании NCAB Group.

В обязанности Криса Натталла (Chris Nuttall), работающего в NCAB Group с начала 2011 года, входят контроль качества и решение технологических проблем в компании. По его мнению, достижение наивысшего качества продукции возможно лишь за счет уделения внимания индивидуальным аспектам процесса производства – от разработки продукции и совершенствования технологического процесса до ее поставки. На настоящий момент показатели компании свидетельствуют о положительной ситуации в данной области, но он подчеркивает, что эти данные основываются лишь на последней поставке продукции, и NCAB Group не должна останавливаться на достигнутом.

На своей предыдущей должности Крис Натталл занимался организацией деятельности компании NCAB Group в Великобритании. Крис родился в г.Манчестер и практически вырос в среде производства ПП, так как его отец работал в этой отрасли. В свои юношеские годы Крис летом работал в различных отделах предприятия, а впоследствии, перед началом своей карьеры в этой отрасли, он защитил кандидатскую диссертацию по теме

управления качеством продукции. Его первая должность была на предприятии по производству ПП в Шотландии.

«Когда я осознал, что будущее крупносерийных поставок ПП – в организации производства в странах с низким уровнем стоимости жизни, я занял должность инженера по качеству, а впоследствии – директора по снабжению в одной из компаний-конкурентов

**«Я был не вполне уверен, следует ли учитывать показатель «желания сотрудничать» в системе оценки эффективности деятельности фабрик. Но, в конечном итоге, только сотрудники компании могут добиться результата, и я также осознал, что производительность и желание являются необходимыми условиями достижения поставленных целей».**

**КРИС НАТТАЛЛ, МЕНЕДЖЕР ПО КАЧЕСТВУ И ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ В КОМПАНИИ NCAB GROUP**

NCAB Group. Мои обязанности сначала включали сугубо технические аспекты, но в дальнейшем к ним добавились и коммерческие, что позволило мне работать над совершенствованием эффективности разработки продукции с точки зрения затрат, при этом принимая во внимание технические и эксплуатационные характеристики ПП», - говорит Крис.

В своей новой должности Крис считает, что в компании NCAB Group работает отличная команда, готовая к переменам и выполняющая свою работу на самом высоком уровне.

«Постоянное совершенствование является приоритетом для всех менеджеров по качеству, и над этим показателем целенаправленно работают во всех отделах нашей компании».

#### **КАЧЕСТВО – ГЛАВНЫЙ ПРИОРИТЕТ**

У Криса большой опыт работы в области требований, предъявляемых к качеству и производительности в отрасли автомобилестроения. Как следствие, он смог применить свой уровень знаний контроля качества в своей новой должности, что, по его мнению, является актуальным аспектом на сегодняшний день:

«Ранее только заказчики в сфере автомобилестроения предъявляли высокие требования к качеству производства в соответствии со стандартами отрасли. В настоящее время заказчики и в других отраслях стали предъявлять подобные требования. Ожидания

и требования к качеству возрастают с каждым днем во всех отраслях», - говорит Крис.

Концепция компании NCAB Group заключается в производстве и поставке ПП без дефектов. Качество продукции для наших заказчиков является главным приоритетом во всех аспектах нашей деятельности, но, по словам Криса, компанию NCAB Group можно оценивать только по качеству последней поставки. Так же NCAB Group делает для того, чтобы работать в соответствии со своей концепцией?

Крис подчеркивает, что достижение качества возможно, прежде всего, если компания сосредоточит свое внимание на каждом аспекте процесса производства - от стадии разработки до поставки продукции. Также важно подробно определить отдельные производственные этапы всего технологического процесса. Только при таком уровне общего представления становится возможным планировать уровень качества на всем протяжении системы поставки. Он добавляет, что является не единственным сотрудником, кто может достичь этого уровня и влиять на него. По его словам, его роль в качестве менеджера по качеству заключается в генерации и поддержке идей, а также в оценке результатов и оказании помощи в направлении процессов в нужное русло, в то же время он подчеркивает, что качество поставок продукции компании NCAB зависит от вклада каждого сотрудника на всех стадиях производства.



В Китае компания NCAB Group работает в тесном сотрудничестве с фабриками, деятельность которых оценивается как по показателям производительности, так и по их желанию работать в направлении улучшения показателей качества и поставок совместно с NCAB Group.

## ВОЗМОЖНОСТЬ ВНЕСТИ ЦЕННОСТНЫЙ ВКЛАД УЖЕ НА СТАДИИ РАЗРАБОТКИ

Необходимые условия, позволяющие заказчикам получить продукцию желаемого качества при наименьших общих затратах, можно определить уже на стадии ее разработки. Если использовать знания NCAB Group в области производства на других стадиях технологического цикла, включая разработку продукции, это позволит разрабатывать ПП для серийного производства.

«Заказчики в отрасли автомобилестроения, к примеру, компания Stoneridge, только выиграли от применения наших знаний с самого начала процесса поставки продукции. Игроки в этой отрасли стремятся получить продукцию наивысшего качества при наименьших возможных затратах. Если у нас есть возможность показать заказчику, каким образом мы можем внести свой ценностный вклад, они осознают масштабы выгод, получаемых в результате применения разработки ко всему жизненному циклу продукции, по сравнению, например, только с выбором дизайна, наиболее подходящего для конкретных прототипов», - объясняет Крис.

## РАЗВИТИЕ ФАБРИК

Следующим шагом в цепи поставок является разработка процессов и технологий по производству ПП на фабриках. В этом отношении решающая роль принадлежит подразделению NCAB Group в Китае. Сотрудники компании работают в тесном сотрудничестве с фабриками, деятельность которых оценивается как по показателям производительности, так и по их желанию работать в направлении улучшения показателей качества и поставок совместно с NCAB Group.

Первоначально Крис был не вполне уверен, следует ли учитывать показатель «желания сотрудничать» в системе оценки эффективности деятельности фабрик. Но он пришел к выводу, что, в конечном итоге, только сотрудники компании могут добиться результата, и также осознал, что производительность и желание являются необходимыми условиями достижения поставленных целей. Что важнее – менталитет, направленный на улучшение качества, или навыки без желания их совершенствовать?

Кроме того, проведение контроля качества непосредственно на фабриках является крайне важным фактором для NCAB Group. В этой связи Крис предлагает полнее использовать статистические данные при проведении аудиторских проверок на фабриках. По этой причине NCAB Group стала контролировать данные каждый квартал, чтобы подготовиться к следующей квартальной аудиторской проверке. Данный подход позволяет компании работать в направлении совершенствования процесса в областях, требующих изменений, а также позволяет быстро и эффективно определить направления, требующие доработки.

«У нас самая многочисленная и лучшая команда по управлению производствами в Китае, и они упорно работают в направлении достижения цели, поставленной NCAB Group, – выполнение обещаний, данных заказчикам», - отмечает Крис, - «мы присутствуем на фабриках, где нам принадлежит созидательная роль, так как фабрики, с которыми мы сотрудничаем, сосредотачивают свою деятельность на развитии и улучшении своего процесса производства. Мы стараемся разработать надлежащие процессы, приемы и методы осуществления контроля с целью улучшения качества», - заключает Крис.

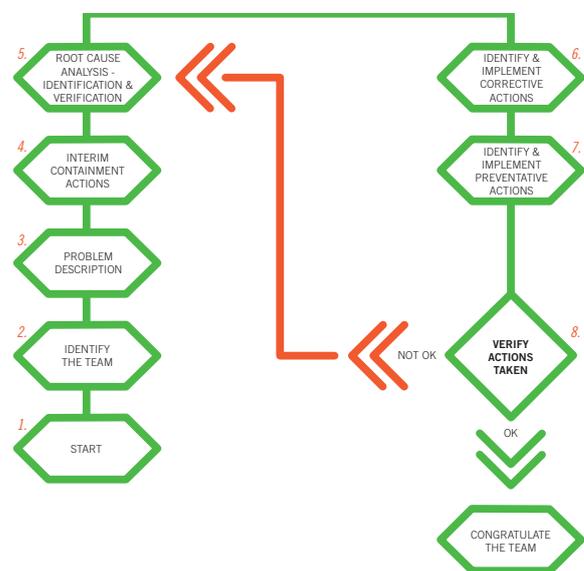
## ПОЗИТИВНАЯ ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЯ PPM

Для компании NCAB Group контроль качества заключается далеко не только в определении качества продукции по различным

показателям. Также важно обратить внимание на процесс производства, инструментарий и персонал, который пользуется им. Разумеется, контроль качества продукции является необходимым фактором. Одним из ключевых показателей мониторинга качества является отношение количества некачественных заказов к общему количеству заказов. Другой показатель – это количество бракованных деталей на миллион PPM (Parts Per Million), который издавна используется в автомобилестроении.

«Мы движемся в правильном направлении, поэтому я доволен результатом. Но путь еще не закончен», - говорит Крис, - «при покупке ПП заказчик рассчитывает на приемлемое качество,

## МЕТОД 8D



### 1. IDENTIFY THE TEAM

Define a team with the right level of knowledge, authority and skills to solve the problem, implement the right corrective and preventative actions. A team leader is essential.

### 2. PROBLEM DESCRIPTION

Detailed description using quantifiable terms, images and detailing all factory/traceability aspects. Also confirm if issue is concession/reject (both need action!) & if remakes are needed to keep lines running.

### 3. INTERIM CONTAINMENT ACTIONS

Actions necessary to 'ring fence' the problem providing total confidence that we have contained the problem within the supply chain - i.e. how to protect the customer until actions implemented?

### 4. ROOT CAUSE ANALYSIS

Failure analysis on any and all potential causes with detailed explanation as what could have caused the concern and the level of contribution per cause towards the problem (not always a singular event.).

### 5. CORRECTIVE ACTIONS - IDENTIFICATION AND IMPLEMENTATION

Definition of the actions undertaken to correct the problem - NCAB consider this aspect to be process focused and, again, each action shall have effectiveness in solving the issue defined.

### 6. PREVENTATIVE ACTIONS - IDENTIFICATION AND IMPLEMENTATION

The preventative actions are focused at the system to provide confidence that should similar process variation occur then these system based actions will prevent not only reoccurrence but escape too.

### 7. VERIFICATION OF EFFECTIVENESS

Final confirmation that the actions implemented will be 100% effective in the resolution of the problem without any negative or detrimental effects being caused to the customer.

### 8. CONGRATULATE THE TEAM INVOLVED

Not simply patting each other on the back! This section encompasses recognising the efforts of those involved communicating the actions taken in solving the problem. i.e. knowledge sharing.

справедливую цену и своевременную доставку. Одной из моих обязанностей является поддержание отличного качества, что является главной характеристикой компании NCAB Group. Для некоторых заказчиков мы добились снижения показателя PPM до 15, что является очень хорошим результатом. Однако мы не должны останавливаться на достигнутом, и нам необходимо продолжать постоянно работать над совершенствованием нашей деятельности», - подчеркивает Крис.

#### МЕТОД 8D ПРИ СБОЯХ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ

Но даже если отсутствие дефектов является целью и концепцией компании, сбои в процессе работы все же неизбежны. Когда такое случается, Крис рассматривает это как возможность показать, какие восстановительные меры можно предпринять (прим. ред.: исправления ситуации). В таких случаях NCAB Group берет на себя ответственность за всю систему поставок. Контроль над ситуацией возможен за счет применения метода 8D (см. рис.) и принятия корректирующих мер.

«Если мы окажемся в безвыходном положении, мы должны использовать эту возможность и продемонстрировать заказчику тот ценностный вклад, который мы обеспечиваем. Мы проследим, чтобы производственный процесс работал без перебоев, даже если возникли проблемы, а также удостоверимся, что мы предприняли необходимые меры на фабрике по сдерживанию, разрешению и предотвращению проблем в будущем. Все это время мы будем поддерживать контакт с заказчиком, держа его в курсе всех событий. Иначе, как они могут быть уверены, что являются для нас главной заботой?» - отмечает Крис.

#### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ДО НАЧАЛА СЕРИЙНОГО ПРОИЗВОДСТВА

Одним из факторов, который, по мнению менеджера по качеству и техническому обслуживанию в NCAB Group, должен применяться все больше, является использование мер по контролю

качества до запуска продукции в серийное производство. В этом случае можно определить потенциальный риск до начала процесса производства.

Крис Натталл считает, что явное преимущество компании NCAB Group заключается в присутствии местных сотрудников на фабриках, которые в свою очередь, хотя и сотрудничают с нами. Он отмечает, что попытка управления предприятием издалека приведет к многочисленным проблемам. «Наши отделы контроля качества на местах готовы работать в условиях перемен и воплощать наши многочисленные замечательные идеи в реальность. Нам всего лишь необходимо ввести их в производственный цикл в нужный момент», - говорит Крис и заключает: - «Представьте, что мы работаем над картиной, и у нас в распоряжении кисти, краски и холст. Нам всего лишь необходимо объединить все это в надлежащем порядке, воплотив в виде прекрасного произведения искусства».

**«Явное преимущество компании NCAB Group заключается в присутствии местных сотрудников на фабриках, которые, в свою очередь, хотят сотрудничать с нами. Попытка управления предприятием издалека приведет к многочисленным проблемам».**

**КРИС НАТТАЛЛ, МЕНЕДЖЕР ПО КАЧЕСТВУ И ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ В КОМПАНИИ NCAB GROUP**

# Корпорация NCAB GROUP удостоена престижной награды Zero PPM.

Недавно корпорации NCAB Group были вручены престижные награды Lean Thinking Award Europe и Zero PPM Award North America от компании Stoneridge Electronics.

**Хенрик Кумблад (Henrik Kumblad) – Менеджер товарной группы в компании Stoneridge Electronics – представил свои комментарии:**

‘Stoneridge Electronics является ведущим поставщиком на рынках автомобилей, грузового транспорта, автобусов и транспортных средств высокой проходимости. Спектр нашей продукции – от телематических систем, систем информирования водителя и тахографов до мультиплексных систем и кабинных коммутационных модулей, включая электронные блоки управления и системы распределения мощности.

Корпорация NCAB Group, уже много лет являясь поставщиком продукции для компании Stoneridge, предприняла важные шаги с целью стать долгосрочным стратегическим партнером Stoneridge Electronics. Корпорацию отличает наибольшая в отрасли численность управленческого персонала на предприятиях, растущая распространенность ее филиалов по всему миру, включающая все часовые пояса, длительное, устойчивое и солидное финансовое положение, высокая покупательная способность и абсолютная ответственность за технологический процесс. Мы уверены, что корпорация NCAB Group, с ее гарантированной длительностью производственного цикла, производственной мощностью, уровнем качества, внедренными принципами экономичного производства и глубокими знаниями в автомобилестроении, соответствует требованиям поступательного развития нашей выскательной к качеству отрасли’.