

# Mejora continua de productos

El método de *mejora continua* está diseñado con la finalidad de ayudar a las personas y a las empresas a mejorar de forma constante a sí mismas y el trabajo que realizan.

Hay varias metodologías distintas que entran dentro del concepto de mejora continua, por ejemplo, kaizen, seis sigma y lean, entre otras. Los pasos de cada método varían, pero su objetivo es el mismo: implementar un proceso mediante el cual la mejora sea una meta permanente, en lugar de un logro único.

Las siguientes secciones detallan la manera en que puede usar Odoo para implementar cuatro pasos generales comunes de algunas de las estrategias de mejora continua más populares e incluyen enlaces a la documentación necesaria para configurar esas funciones. La última sección muestra un ejemplo con una empresa específica y cómo podría configurar las implementaciones de Odoo dentro de ella.

1. **Identificar problemas**
2. **Sugerir mejoras**
3. **Implementar estrategias**
4. **Revisar acciones**

## ⓘ Importante

La metodología de mejora continua no es igual para todas las empresas. La mayoría de las estrategias incluyen entre cuatro y seis pasos, pero para lograr una implementación adecuada es necesario desarrollar un sistema adaptado a sus necesidades.

Lo anterior no equivale a una limitación, sino a un beneficio, ya que hace que la metodología sea lo suficientemente flexible como para adaptarse a casi cualquier caso de uso. Odoo, en particular, se adapta bien y puede configurarlo para cumplir con las necesidades de casi cualquier flujo de trabajo.

Es importante que recuerde que el contenido que aparece a continuación solo proporciona *ejemplos* de cómo *podría* utilizar Odoo. Considérelos como punto de partida, no como el esquema específico que todas las empresas deben seguir.

## Identificar problemas

Antes de poder comenzar a realizar mejoras es necesario que determine las áreas en las que son necesarias, por lo que deberá identificar problemas con productos o procesos. Dos de las mejores aplicaciones de Odoo para realizar esto son *Soporte al cliente* y *Calidad*.

## Soporte al cliente

La aplicación *Soporte al cliente* es útil para recibir comentarios de personas externas a la empresa, por ejemplo, clientes o usuarios. Además, esta aplicación permite implementar un método (o más) para **recibir tickets**, como seudónimos de correo electrónico, conversaciones en chat en vivo y formularios en el sitio web.

Los clientes pueden enviar comentarios relacionados con estos problemas con los métodos antes mencionados y después un miembro del **equipo de soporte al cliente** los revisa. Dependiendo del resultado de la revisión, la persona encargada puede decidir tomar medidas adicionales para asegurar que el problema se resuelva y, como ejemplo, puede crear una alerta de calidad.

## Calidad

La aplicación *Calidad* es útil para recibir comentarios *internos*, por ejemplo, de los empleados.

Un método que permite lograr esto es configurar un **punto de control de calidad**. Estos se utilizan para crear controles de calidad de forma automática en intervalos regulares en los que los empleados deben inspeccionar y confirmar la calidad de un producto.

En caso de que ocurra un problema, los empleados pueden crear una **alerta de calidad** para hacérselo saber al equipo de calidad. También es posible crear alertas de calidad sin necesidad de un punto de control de calidad si un empleado descubre un problema cuando no le pidió que buscara uno. Esta es una excelente manera en la que los empleados de soporte al cliente pueden avisarle al equipo de calidad acerca de un problema que un cliente haya comunicado mediante un ticket.

## Sugerir mejoras

Después de identificar un problema, el siguiente paso es proponer ideas para solucionarlo. En este caso, la aplicación *Calidad* no solo es útil para identificarlos, sino que también es útil para sugerir mejoras. Además, la aplicación *PLM (gestión del ciclo de vida del producto)* también funciona para este propósito.

## Calidad

Las pestañas **Acciones correctivas** y **Acciones preventivas** son muy útiles al crear una **alerta de calidad** para que el equipo de calidad esté al tanto del problema. Estas sirven para proporcionar comentarios sobre cómo se puede abordar este asunto.

La pestaña **Acciones correctivas** se utiliza para sugerir un método para solucionar los artículos afectados por el problema. Por ejemplo, Ajustar los tornillos con más fuerza para que el asiento no se mueva.

La pestaña **Acciones preventivas** se utiliza para sugerir un método para evitar que el problema vuelva a ocurrir. Por ejemplo, No apriete demasiado los tornillos o se barrerán.

El equipo de calidad encargado de revisar las alertas podrá consultar las acciones sugeridas para tomarlas en cuenta al decidir cómo abordar el problema.

## PLM

La aplicación PLM se utiliza para gestionar todo el ciclo de vida de un producto, desde la primera versión hasta las sucesivas, así que es útil para probar ideas para realizar mejoras en el producto.

Las **órdenes de cambio de ingeniería** permiten que los equipos de gestión de productos pueden crear nuevas iteraciones de listas de materiales de productos y que agreguen o eliminen componentes u operaciones específicas según sea necesario. Los productos creados con estas LdM pasan por un proceso de revisión para confirmar la efectividad de los cambios.

## Implementar estrategias

Implementar estrategias implica poner en acción las soluciones propuestas durante el paso de sugerencias de mejoras. La aplicación PLM sigue siendo útil durante este paso, ya que puede configurarla para actualizar las listas de materiales. Algunas empresas también pueden utilizar la aplicación *Servicio externo* para realizar mejoras a los productos que ya vendieron.

## PLM

Después de que los cambios en la lista de materiales pasan por el proceso de revisión adecuado podrán ser aprobados, además de que podrá usar la lista de materiales actualizada. Para ello debe configurar una de las etapas de revisión de la orden de cambio de ingeniería para **aplicar los cambios** realizados en la lista de materiales. En ese momento podrá usar la lista de materiales actualizada en las nuevas órdenes de fabricación.

Puede actualizar las listas de materiales de los productos según sea necesario. La función de **control de versiones** de la aplicación PLM le permite gestionar con facilidad todas las versiones las listas de materiales.

## Servicio externo

La aplicación PLM es muy útil para realizar cambios en las listas de materiales de los productos, pero estos cambios solo afectan a aquellos que haya producido con la nueva LdM. Si ya le vendió un producto defectuoso a un cliente, puede que sea necesario reparar (o actualizar) ese producto.

En caso de que eso ocurra puede utilizar la aplicación *Servicio externo* para programar **intervenciones presenciales**. Estas permiten que los técnicos de servicio (u otros empleados) vayan a la ubicación del cliente para solucionar un problema con un producto.

## Revisar acciones

La revisión de las acciones es donde entra la parte «continua» de esta metodología de mejora, pues permite que las empresas evalúen las decisiones que tomaron en los pasos anteriores. Este paso implica regresar al inicio del proceso para poder identificar y abordar otros problemas.

Debe usar las aplicaciones *Soporte al cliente* y *Calidad* nuevamente para recibir comentarios de sus clientes y empleados. Otra aplicación que puede ser útil en esta etapa es la aplicación *Encuestas*.

## Encuestas

Después de realizar cambios en un producto o proceso podría ser útil que le pida a los clientes su opinión en lugar de esperar a que se la proporcionen, pues no siempre la comparten.

Una de las mejores maneras de lograr esto es con la aplicación **Encuestas**. Al crear una encuesta y enviársela a los clientes que reciben un producto actualizado aumentará la probabilidad de recibir comentarios relevantes sobre el producto.

### Ejemplo de flujo de trabajo: mejora para el producto «perchero»

La empresa *Wood Hut* fabrica productos de madera fina. Uno de sus compromisos es elaborar productos de la más alta calidad posible y siempre buscan cómo mejorar los artículos que venden, así como los procesos que utilizan para crearlos.

En *Wood Hut* utilizan *Odoo* para gestionar todos los elementos de sus procesos de producción, cumplimiento y satisfacción del cliente. Desarrollaron un flujo de trabajo personalizado para mejorar sus productos que utiliza las aplicaciones *Soporte al cliente*, *Calidad*, *PLM* y *Manufactura*.

Uno de los productos más populares de *Wood Hut* es su *perchero* elaborado con roble y los clientes lo describen como «elegante y estilizado». Sin embargo, los comentarios que los clientes han proporcionado últimamente sobre el perchero mencionan algunos problemas de calidad, así que deberán revisar su proceso de fabricación actual.

El flujo de trabajo de revisión del producto comienza cuando el equipo de servicio al cliente recibe un ticket en la aplicación Soporte al cliente. Abigail Peterson, la cliente que envió el ticket y que tiene problemas con el producto que compró, descubrió que su perchero se cae cuando cuelga más de cinco abrigos. Este es un gran problema porque el perchero tiene suficientes clavijas para colgar seis abrigos.

## Coat rack falls over

**Helpdesk Team** Customer Care

**Customer** Abigail Peterson

**Assigned to**  Marc Demo

**Phone** (956) 555-3849

**Priority** ★★ ★

**Email cc** help@woodhut.com

**Type** Issue

**Tags** Product failure ✕

Description

The coat rack falls over when it has more than five coats on it.

Marc, el empleado de servicio al cliente que tiene asignado este ticket, abre la aplicación Calidad y crea una nueva alerta de calidad. Después, etiqueta al *equipo de calidad de la producción* y asigna a Julie Andreson como la persona de calidad responsable de la alerta.

Julie revisa la alerta y se reúne con su equipo para hablar sobre el mejor plan de acción. Juntos deciden que es necesario revisar la lista de materiales del producto para evitar que el problema vuelva a suceder y Julie anota esto en la pestaña **Acciones correctivas** de la alerta de calidad.

## QA00030

**Title** Coat rack issue

**Team** Production Quality Team

**Product** Coat Rack

**Responsible** Julie Andreson

**Product Variant** Coat Rack

**Tags** Defective ✕

**Work Center**

**Root Cause** Parts Quality

**Picking**

**Priority** ★★ ★

Description

Corrective Actions

Preventive Actions

Miscellaneous

Consider revising the coat rack's bill of materials.

Después Julie le envía un mensaje al ingeniero de producto, Joe Kazan, en el chatter de la alerta de calidad para comunicarle esta situación. Joe abre la aplicación PLM y crea una nueva orden de cambio de ingeniería, menciona el problema con el perchero y sugiere que puede ser necesario realizar un cambio en la lista de materiales del producto.

**Description**  
ECO0112: Update Coat Rack

Type BOM Updates

Apply on  Bill of Materials  
 Product Only

Product Coat Rack

Bill of Materials Coat Rack

Responsible Joe Kazan

Effective <sup>?</sup>  As soon as possible  
 At Date

Tags **BoM Update X**

Note Approvals Extra Info

Coat rack falls over with too many coats on it. Consider revising BoM.

Joe hace clic en **Comenzar revisión** y luego en el botón inteligente **Revisión** para abrir la versión dos de la lista de materiales del perchero. Esta lista de materiales se creó con la orden de cambio de ingeniería y estará archivada hasta que reciba la aprobación pertinente.

Después de realizar algunas pruebas, Joe descubre que agregar una *varilla para soporte* de metal al perchero lo hace más resistente y así puede sostener seis o siete sacos más sin caerse. Joe actualiza la lista de materiales para incluir esta varilla como uno de los componentes y agrega una operación adicional para asegurarse de que la instalen durante el proceso de fabricación. Por último, deja un mensaje en el chatter de la orden de cambios de ingeniería para que José, el gerente, sepa que está listo para revisión.

Product Coat Rack

Reference Version 2

Product Variant <sup>?</sup>

Quantity <sup>?</sup> 1.00 Units

BoM Type  Manufacture this product  
 Kit  
 Subcontracting

Components Operations By-products Miscellaneous

Component	Quantity	Product	Unit of Measure
Wooden Pole	0	1.00	Units
Wooden Dowel	0	6.00	Units
<b>Support Rod</b>	0	1.00	Units

Add a line

**ARCHIVED**

José revisa los cambios y confirma que son un método efectivo para solucionar el problema que tiene el perchero. Mueve la orden de cambio de ingeniería a la etapa *Aprobado* y la segunda versión de la lista de materiales del perchero se convierte en la versión actual.

Ahora la lista de materiales actualizada se usa de forma automática cada que se crea una orden de fabricación para producir un perchero. Wood Hut comienza a producir el perchero mejorado y los comentarios de los clientes confirman que la nueva versión solucionó el problema que tenía el producto anterior.

Gracias a Odoo, en Wood Hut pudieron implementar un proceso integral para mejorar sus productos. Los elementos más importantes de este proceso (comentarios de clientes, control de calidad, etc.) siempre están en funcionamiento, así que se puede reutilizar para actualizar los productos y procesos con frecuencia.