

Cleveland Punch & Die Company

La Cleveland Punch & Die Company es un negocio de propiedad familiar con sede en Ravenna, Ohio, que fabrica punzones de acero de calidad, matrices, cuchillas de corte y portaherramientas para una variedad de clientes en la industria de la fabricación de acero.



La planta de Cleveland Punch & Die en Ravenna, Ohio.



El equipo de Cleveland Punch & Die.

132 Años de Éxito

Ciento treinta y dos años es mucho tiempo para estar en el negocio. Pero la gente de Cleveland Punch & Die siente que lo mejor está por venir. Aunque la propiedad actual compró la empresa en 1978, el mismo orgullo por la artesanía y el compromiso con el servicio al cliente que exhibieron los fundadores originales continúa impulsando el negocio hoy en día.

Cleveland Punch & Die ha cultivado relaciones con más de 120 fabricantes originales de equipos, miles de distribuidores y decenas de miles de usuarios finales durante décadas. Los más de 50 empleados de la compañía producen miles de productos diferentes listos para stock, además de ofrecer servicios sofisticados de diseño e ingeniería que le han valido a la compañía una reputación por producir productos personalizados de alta calidad y herramientas especiales de aplicación con tiempos rápidos de respuesta.

Con decenas de miles de piezas en inventario, uno de los mayores desafíos continuos para Cleveland Punch & Die ha sido llevar un registro de todos los diferentes requisitos de herramientas para sus clientes. Durante años, la dirección intentó gestionar este proceso con un sistema AS400 obsoleto combinado con varios procedimientos manuales. Finalmente, encontraron una solución mucho mejor a través del software ERP de Global Shop Solutions. Irónicamente, ni siquiera estaban buscando un sistema ERP en ese momento.

“Como empresa, estamos totalmente orientados al cliente”, explica Kyle Brown, Director de Desarrollo Empresarial. “Y con decenas de miles de clientes en nuestra base de datos, queríamos encontrar una manera de rastrear los datos de los clientes de manera más eficiente. Comenzamos a considerar Global Shop Solutions debido a su sólida aplicación de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Pero cuanto más examinamos el software, más nos impresionaron otros aspectos del sistema.

“El software es fácil de usar y nos gustó el hecho de que podemos obtener fácilmente cualquier información que necesitemos del sistema”, dice Brown. “Lo que realmente nos gustó es cómo el sistema nos permite utilizar esa información de manera que se adapte a nuestro negocio. Con Global Shop Solutions, puedes utilizar cualquier dato que ingreses en el sistema de la manera que desees.”

Potente Aplicación de CRM

Con su gran inventario, extensa base de clientes y mezcla de piezas personalizadas y fabricadas para stock, Cleveland Punch & Die encontró que el generador de números de parte en la aplicación de CRM es un verdadero ahorro de tiempo.

Según Brown, los representantes de servicio al cliente a menudo generan cientos de órdenes de trabajo en un solo día. Por lo tanto, la capacidad de asignar diferentes números de parte a herramientas específicas del cliente permite a Cleveland Punch & Die optimizar el tiempo y el esfuerzo requerido para crear nuevos perfiles de partes. Cuando se recibe un pedido para un producto personalizado, los representantes de servicio al cliente simplemente seleccionan de la gran lista de especificaciones de partes en el sistema y crean números y perfiles de partes personalizados.

La aplicación CRM también facilita el seguimiento del creciente número de requisitos especiales de herramientas para clientes y capacidades de las máquinas. Para brindar una adecuada asistencia a los clientes, los representantes de servicio al cliente requieren una gran cantidad de información específica del cliente, como la marca y modelo de la máquina, requisitos de herramientas y accesorios especiales de herramientas. Debido a que toda esta información está completamente documentada en el software ERP de Global Shop Solutions, los miembros del equipo tienen todo lo que necesitan saber sobre el cliente y las herramientas requeridas al alcance de sus manos.

¿Cómo navegaba la empresa por esta vasta cantidad de información antes del software ERP de Global Shop Solutions?

“No muy bien”, reconoce Brown. “Teníamos las típicas notas escritas a mano, el boca a boca y complicadas huellas de papel. En muchos casos, el conocimiento específico sobre los requisitos de un cliente residía en una combinación de archivos informáticos, archivos de papel desactualizados e incluso en la cabeza de una persona. Así que, si un cliente llamaba y solo el ingeniero jefe tenía el conocimiento necesario, teníamos que pasar tiempo buscándolo para extraer la información.”

“Con Global Shop Solutions, todos los datos del cliente residen en el sistema para que todos tengan acceso al mismo conocimiento”, dice Brown. “Por lo general, solo tenemos que hablar con el cliente una vez para obtener la información que necesitamos. Nuestro objetivo es conocer tanto o más que el cliente sobre sus propias máquinas y requisitos de herramientas.”

“Utilizar Global Shop Solutions para compartir los datos con todos, desde el equipo de ventas hasta las personas en el taller, nos permite operar de manera mucho más eficiente y brindar un mejor servicio a nuestros clientes”, continúa Brown. “En la economía actual, todos tienen falta de personal, por lo que es conveniente poder hablar con alguien que realmente se preocupa y tiene el conocimiento para ayudarte en la primera llamada telefónica. Global Shop Solutions ciertamente nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes un servicio mucho mejor que nuestros competidores”.

La Visibilidad de los Datos Impulsa las Mejoras en el Taller

Los representantes de servicio al cliente e ingenieros pueden pasar la mayor parte de su tiempo en la aplicación CRM. Pero en el piso de producción es una historia diferente, donde la popular pantalla de oferta y demanda proporciona acceso a los datos que los trabajadores necesitan para medir, monitorear y rastrear trabajos en progreso.

Desde esta pantalla, el personal del piso de producción puede determinar el estado de los trabajos y las órdenes de trabajo a medida que se mueven de una estación de trabajo a otra. Pueden acceder a los datos por número de pieza, nombre del cliente, ruta y cualquier otro número de criterios. Pueden determinar si los trabajos se completarán a tiempo y, si no, hacer ajustes en el programa de producción o la fecha de envío. Y pueden profundizar hasta cualquier nivel de información que necesiten sobre la pieza, el historial de la pieza y/o el historial del cliente.

El personal del piso de producción también hace un uso extenso de las estaciones de recolección de datos del piso de producción para reducir costos y simplificar operaciones. En lugar de registrar manualmente la entrada y la salida, los trabajadores simplemente escanean su gafete y orden de trabajo con códigos de barra, y la estación de recolección de datos del piso de producción los registra automáticamente en el trabajo. Con numerosas estaciones estratégicamente ubicadas en todo el piso de producción, los operadores no tienen que perder tiempo yendo y viniendo entre trabajos. Y también pueden acceder a una amplia variedad de especificaciones de trabajo y datos a través de las pantallas, incluyendo dibujos de fabricación para cada artículo emitido al piso de producción.

“Al igual que con CRM, la visibilidad de los datos es crítica en el piso de producción,” nota Brown. “Con Global Shop Solutions podemos ver exactamente hasta el minuto en qué están trabajando los empleados, dónde está una pieza en el taller, y si se completará a tiempo. Esta capacidad para rastrear con precisión las piezas a través de cada paso del proceso de producción nos da un nivel de control que nunca habíamos tenido. También nos ayuda a tomar mejores decisiones sobre cómo gestionar el flujo de trabajo.”

“Por ejemplo, últimamente hemos estado recibiendo muchas órdenes urgentes donde los clientes llaman y dicen, ‘Necesitamos esta pieza ayer.’ O, es un trabajo personalizado que normalmente cotizamos en una semana, pero el cliente lo necesita en dos días. Con la aplicación de Planificación y Programación Avanzada (APS), podemos mirar los horarios de trabajo, la capacidad de la máquina, y otros datos del piso de producción y ver instantáneamente el impacto de mover esos trabajos urgentes a la cima de la lista.”

Reservando Inventario

El acceso a la información a través del software ERP de Global Shop Solutions también ha rendido dividendos en dos áreas vitales para el éxito de la empresa: el inventario y el envío.

Con cientos de trabajos moviéndose por el piso de producción todos los días, mantener niveles de inventario suficientes siempre presenta un desafío. Con el software ERP de Global Shop Solutions, los trabajadores nunca más tendrán que adivinar la disponibilidad de las piezas necesarias. Y la eficiencia mejora porque el personal del piso de producción no irá a retirar un artículo del inventario solo para descubrir que alguien más ya lo ha adquirido para otro trabajo o cliente.

“Ahora podemos comprobar la disponibilidad de las piezas con unas pocas pulsaciones de teclas”, dice Brown.

“Los trabajadores pueden ver si una orden de trabajo de stock o una orden de venta ya está demandando una pieza en particular. Y cuando alguien entra una orden para una pieza, toda la empresa sabe que esa pieza está reservada. Esto es especialmente útil para artículos grandes y costosos para los cuales la empresa intenta minimizar los niveles de stock.”

“Somos los líderes de la industria en piezas de inventario de stock”, señala Brown. “La función de generación automática de órdenes de trabajo, junto con la capacidad de establecer mínimos y máximos, ha sido de gran ayuda para mejorar nuestra capacidad de rastrear con precisión nuestro inventario de stock.”

El envío ha experimentado dividendos similares.

Antes de Global Shop Solutions, no tenían una forma segura de saber cuándo se enviaría una pieza o si se enviaría a tiempo. Ahora, tan pronto como un paquete es escaneado a través de los sistemas de Global Shop Solutions y UPS, ven instantáneamente el número de seguimiento y pueden enviar esta información directamente al cliente por correo electrónico. Cualquiera que necesite saber cuándo se enviará la pieza puede averiguarlo con solo unos pocos clics del ratón.

La compañía también ha cambiado a la facturación electrónica a clientes que quieren evitar el papel, un movimiento especialmente apreciado por los clientes de tarjetas de crédito que quieren una copia de la factura para poder monitorear los cargos a su tarjeta.

“Nuestra filosofía es enviar información a los clientes antes de que piensen que la necesitan”, dice Brown. “Con Global Shop Solutions, podemos tener la factura en sus bandejas de entrada de correo electrónico antes de que incluso se conecten a sus PC por la mañana.”



Una muestra de las partes de herramientas de la empresa.

La Capacitación Cruzada es el Beneficio Definitivo

Brown también señala la flexibilidad del software como una gran ventaja.

Ha comenzado a visitar el Foro del Desarrollador de Aplicaciones (GAB) para ver cómo otras empresas están realizando mejoras personalizadas que adaptan el software a sus necesidades específicas.

“Global Shop Solutions funciona muy bien desde el primer momento”, dice Brown. “Pero si queremos agregar algo, es bueno saber que tenemos la capacidad de hacer algunos cambios internamente sin tener que contratar a un programador externo. También es bueno saber que, si es necesario, Global Shop Solutions nos ayudará a construirlo. Y se asegurarán de que funcione cuando luego actualicemos a una nueva versión del software.”



Para Cleveland Punch & Die, el beneficio definitivo obtenido del software ERP de Global Shop Solutions puede ser la capacidad de capacitar a las personas en muchas áreas diferentes.

“En el pasado, teníamos un pequeño grupo de personas que tenían el conocimiento para ingresar pedidos de venta”, dice Brown. “Ahora, todo nuestro personal de servicio al cliente puede ingresar pedidos de venta, generar órdenes de trabajo y enviarlos al proceso de fabricación. Y eso se alimenta directamente en nuestra filosofía centrada en el cliente.”

“En el entorno de fabricación actual, el tiempo es esencial”, continúa Brown. “Nuestro objetivo no es solo fabricar productos de calidad,

El personal de oficina de Cleveland Punch & Die.

sino también sacarlos por la puerta lo más rápido posible. Cuantas más personas tengamos capacitadas de manera cruzada, más rápido podremos obtener información para el piso de producción, y más rápido podremos fabricar nuestros productos y enviarlos a nuestros clientes. Usar todas las aplicaciones que ofrece Global Shop Solutions, combinado con la capacidad de capacitar a nuestro personal de manera cruzada, nos ha dado un tremendo rendimiento de nuestra inversión.”