

Servis bez oklik

Požadavky krátkých dodacích lhůt a variabilních velikostí šarží staví všechny firmy v zakázkové výrobě před velké výzvy. Bez automatizace, produktivních strojů a flexibilního plánování výroby již dnes nic nefunguje. To ví i Patrick Genkinger, vedoucí výroby Steinhart Metallwarenfabrik: „Naše stroje boží v trojsmanném provozu. Vyrábíme díly v počtu kusů 1 až 10.000 a doby výpadku si nemůžeme dovolit.“ Proto je pro něj digitální zákaznický portál MyTRUMPF a servisní aplikace skutečnou přidanou hodnotou. „Je jedno zda v E-Shopu objednávám náhradní díl nebo nový nástroj, v historii objednávek se chci podívat na fakturu, stahuji aktualizaci softwaru nebo v aplikaci zakládám servisní případ: S MyTRUMPF a servisní aplikací je úspora času enormní.“



H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Když Heinrich Steinhart v roce 1954 založil svou společnost v švábském Hettingenu, specializoval se na výrobu kovovýrobků v oblasti uměleckých dímeš. Jeho synové Siegfried a Hubert Steinhart a také jeho dcera Ingrid Genkinger od roku 1979 rozšířili firmu na moderního poskytovatele služeb a specialistu na výrobu z plechu. Investice do moderních technologií, produktivní stroje a rozsáhlá automatizace výroby se rychle vyplatí. Dnes dodává Steinhart mimo jiné společnosti TRUMPF, výrobci fitness přístrojů a také výrobci traktorů a mnoha středním a menším firmám. S vedoucím výroby Patrickem Genkingerem již třetí generace úspěšně vede podnik, pohání kupce digitalizací a dále rozšiřuje rozsáhlou nabídku služeb.

ODVĚTVÍ

Obrábění kovů

POČET ZAMĚSTNANCŮ

130

STANOVIŠTĚ

Hettingen
(Německo)

PRODUKTY TRUMPF

- MyTRUMPF
- servisní aplikace
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

POUŽITÍ

- řezání laserem
- ohýbání
- lisování
- obrábění trubek laserem

Výzvy

Čas jsou peníze v zakázkové výrobě a velikosti šarží 1 až 10.000 přinášejí komplexnost do procesu. Výzvy, s nimiž je Patrick Genkinger, vedoucí výroby u Steinhart Metallwarenfabrik, konfrontován každý den.

„Dodáváme velkému výrobcí fitness pístrojů, výrobcí traktorů a společnosti TRUMPF, ale také asi 250 středně velkým a menším zákazníkům“, vysvětluje a pokračuje. „Všichni si zakládají na kvalitě, krátkých dodacích lhůtách a vysoké spolehlivosti dodávek.“ Již brzy proto společnost vsadila na rozsáhlou automatizaci výroby. Ale samotné rychlé výrobní procesy, jsou pouze polovičním úspěchem. „Stejně tak důležitý je rychlý a nekomplikovaný servis“, říká Genkinger. „U servisního případu nejprve hledat typový štítek k nalezení čísla stroje, nebo hodiny prohledávat katalogy kvůli dohledání objednávacího čísla pro náhradní díl – na to již dnes nemám čas.“



„Naše stroje TRUMPF jsou velmi spolehlivé, z těch velmi málo servisních případů, které jsme v posledních dvou letech měli, jsme mohli téměř všechny sami odstranit se servisní aplikací.“

PATRICK GENKINGER

VEDOUcí VÝROBY, H. STEINHART
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



Řešení

Teprve nedávno si Patrick Genkinger opět znovu uvědomil všechny výhody online zákaznického portálu MyTRUMPF: „Objednal jsem motor od výrobce, který nemá online shop pro náhradní díly. Tři dny mi trvalo, než jsem vypátral ten správný díl. U TRUMPF to je během pár minut.“

Patrick Genkinger používá MyTRUMPF hlavně k objednávání náhradních dílů a ke kupování drnovacích a ohýbacích nástrojů. K rychlému vyhledání objednávacích čísel náhradních dílů používá v 95 procentech funkci „Technický výkres“. „To je skvělé. Během tří až čtyř minut je vše vyřízená“, vysvětluje. Při objednávce rychle opotřebitelných dílů zadává přímo objednávací čísla přes funkci Quick Order. „A když jsem nějaký díl objednal teprve nedávno, hledám objednávací číslo v historii objednávek MyTRUMPF. Tam to také velmi rychle najdu“, vypráví a usmívá se. Funkce hledání v E-Shopu Genkinger rovněž oceňuje: „To funguje úplně skvěle. Své nástroje si kupuji už skoro jen v E-Shopu. Pouze při kupování speciálních nástrojů mám ještě přímý kontakt s TRUMPF.“

Patrick Genkinger je nadšen také ze servisní aplikace, protože šetří cenný čas. „Komunikujeme téměř výhradně přes aplikaci. U servisního případu si vyberu příslušný stroj ze seznamu a žádám o zavolání zpočet. Geniální mi připadá, že mohu načíst obrázky. Ty mluví víc než slova.“ Po založení servisního případu se může Genkinger podívat na stav zpracování přes aplikaci nebo MyTRUMPF. Velkou pomocí jsou technické návody – Tutorials, které servisní aplikace zobrazí po zadání čísla chyby. „S nimi jsme mohli sami odstranit téměř všechny z těch velmi málo servisních případů, které jsme v posledních dvou letech měli“, raduje se Genkinger.



Realizace

Patrick Genkinger používá MyTRUMPF od roku 2017 a výhody online platformy a servisní aplikace již nechce postrádat. Objednám tam dnes online něco, co potřebuji a zítra mám své díly“, vysvětluje a doplňuje. „Také reakční doba u servisních případech je rychlá a díky technickým návodům jsme mohli servisní zásahy znatelně snížit.“ Pro příznivce digitalizace Genkingera je kromě funkcí stědem zájmu také transparentnost digitálních služeb TRUMPF: „Když mi někdy chybí faktura, mohu si ji jednoduše ještě jednou vytisknout přes historii objednávek v MyTRUMPF. Jsem informován o aktualizacích softwaru a v aplikaci vidím, kdo zpracovává můj servisní případ a jak daleko s tím je.“

Výhled

V současné době používá Patrick Genkinger online platformu MyTRUMPF a servisní aplikaci ještě sám. To se má změnit: „Chci bych brzy připojit dalšího kolegu.“ A samozřejmě, on se těší na kontinuální další rozvoj MyTRUMPF a servisní aplikace. „Funkci „Seznam oblíbených položek“ při objednávání náhradních dílů, si prohlédnu a zcela novou funkci Re-order jsem také již vyzkoušel. S ní mohu již jednou vystavené objednávky v případě potřeby zcela jednoduše opakovat“, vysvětluje Genkinger a spokojeně shrnuje. „MyTRUMPF a servisní aplikace mě činí flexibilnějším a šetří čas, protože online jde všechno daleko rychleji. Vlastně je to škoda – s TRUMPF jsem také rád telefonoval.“

