MyTRUMPF zündet den Service-Turbo

Das rasante Bevölkerungswachstum und die Knappheit wertvoller Ackerflächen stellen Landwirte vor große Herausforderungen. Einerseits müssen sie produktiver arbeiten, andererseits fordern Gesetzgeber und Gesellschaft ökologisches und nachhaltiges Handeln. Ein Spagat, bei dem die RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH ihre Kunden weltweit mit innovativen und zunehmend digitalisierten Produkten unterstützt. Der internationale Hersteller von Düngerstreuern, Sämaschinen und Winterstreugeräten hat sich mit der datenbasierten exakten Dosierung und Technologien zur präzisen Verteilung von Dünger, Saatgut und Streumitteln einen Namen gemacht. Auch in der Produktion von RAUCH sind digitalisierte Produktionsprozesse und ein durchgängiger Daten- und Informationsfluss die Schlüssel zum Erfolg. Das Online-Kundenportal MyTRUMPF sowie die dazugehörige Service App spielen Produktionsleiter Matthias Wittsack in die Karten: im digitalen Kundenportal findet er, was er für den effizienten 24/7-Betrieb seiner TRUMPF Maschinen braucht.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de

Die RAUCH Landmaschinenfabrik mit Sitz im baden-württembergischen Sinzheim ist in der vierten und fünften Generation in Familienbesitz. Das international tätige Unternehmen beliefert Landwirte, Kommunen, Großbetriebe und Lohnunternehmen mit Düngerstreuern, Sämaschinen und Winterstreugeräten. Gegründet 1921 überzeugt RAUCH Kunden weltweit mit innovativen Produkten, die für Qualität, Zuverlässigkeit und eine lange Lebensdauer stehen. Rund acht Prozent des Umsatzes investiert der Innovationsführer jedes Jahr in die Forschung und Entwicklung neuer Lösungen, um seine Kunden bei der Umsetzung von gesetzlichen und gesellschaftlichen Vorgaben für eine moderne, nachhaltige und ökologische Bewirtschaftung von Ackerflächen zu unterstützen.

BRANCHE
Metallbearbeitung

MITARBEITERZAHL
Ca. 380

STANDORT
Sinzheim (Deutschland)

TRUMPF PRODUKTE

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

ANWENDUNGEN

- Laserschneiden
- Biegen
- Stanzen

Herausforderungen

Die Auftragslage ist gut bei der RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH im badischen Sinzheim. Die Produktionsmaschinen laufen im Dauerbetrieb. „Da tut jeder Ausfall weh“, erklärt Matthias Wittsack, Fertigungsleiter mechanische Bearbeitung bei RAUCH und fährt fort. „Eine durchgängige Digitalisierung der Reaktionskette im Bereich Instandhaltung ist daher für uns besonders wichtig.“ Für die bei RAUCH installierten TRUMPF Maschinen zündet eine überaus praktische Lösung den Service Turbo: das Online-Kundenportal MyTRUMPF sowie die Service App. „Nicht nur hochwertige und schnelle Maschinen sind für effiziente Produktionsprozesse wichtig“, weiß Wittsack. „Auch alles, was sie am Laufen hält sollte im Arbeitsalltag so einfach und schnell wie möglich funktionieren. Die Möglichkeiten, die uns der digitalisierte Service von TRUMPF hier bietet, sind in Geld gar nicht aufzuwiegen.“

"Unser mittelfristiges Ziel ist die papierlose Fertigung. Da spielt uns die digitale Service-Lösung von TRUMPF in die Karten."

MATTHIAS WITTSACK
FERTIGUNGSLEITER MECHANISCHE BEARBEITUNG
DER RAUCH LANDMASCHINENFABRIK GMBH

Lösungen

Servicefälle samt Bearbeitungsstatus, verschiedene Bestellmöglichkeiten von Ersatzteilen und Stanz- und Biegewerkzeugen rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, jederzeit die neuesten Software-Updates, individualisierte Schulungsangebote und gebündelte Informationen rund um den Maschinenpark. Das sind nur einige der Angebote, die registrierte Nutzer der Online-Plattform MyTRUMPF nutzen können. Für Matthias Wittsack ein klarer Vorteil gegenüber den üblichen Serviceangeboten der meisten Maschinenhersteller: „Mit MyTRUMPF sparen wir nicht nur wertvolle Zeit, sondern profitieren auch von einem durchgängigen Informationsfluss. Diese Transparenz ist im Dreischichtbetrieb sehr wichtig.“

Besonders angetan hat es ihm die Service App, mit der sich rund um die Uhr Meldungen über Maschinenprobleme anlegen lassen. „Wir bekommen sofort Vorschläge zu sogenannten Technical Guides, die Fehlermeldungen erklären und Hilfe zur Selbsthilfe anbieten. Damit konnten unsere Instandhalter bestimmt schon 80 Prozent aller Probleme ohne Technikereinsatz beheben“, schätzt Wittsack. Alle gemeldeten Fälle listet die App transparent auf. War bei einem Problem doch einmal ein Techniker vor Ort, werden die jeweiligen Wartungs- und Reparaturberichte sowohl in MyTRUMPF als auch in der App erfasst. So lassen sich alle Maschinenfehler jederzeit nachvollziehen. Das hilft dabei, nachhaltige Lösungen zu finden oder das nächste Mal schneller zu reagieren.

Auch Software-Updates lassen sich auf MyTRUMPF online problemlos herunterladen – immer dann, wenn es am besten passt. „Das gleiche gilt für Programmierdaten für Stanz- und Biegewerkzeuge“, erklärt Wittsack. „Früher kamen die Daten auf Sticks, die wir aus Sicherheitsgründen erst durch die IT freigeben lassen mussten. Das war zeitaufwändig, aber die Zeiten sind vorbei.“

Für Flexibilität sorgen die E-Shops auf MyTRUMPF. „Es ist möglich, rund um die Uhr Ersatzteile und Werkzeuge zu bestellen“, so Wittsack. „Wenn ich ein Biege- oder Stanzwerkzeug benötige, helfen mir

informative Kataloge und eine intuitive Bedienerführung bei der Suche." Für die Bestellung von Verschleißteilen hat sich Matthias Wittsack im Ersatzteil-E-Shop eine Favoritenliste angelegt, so funktioniert das Nachbestellen ohne Suchzeiten jederzeit auf Knopfdruck. Die Bestellhistorie, die Sendungsnachverfolgung sowie die papierlose Rechnungstellung sind selbstverständlich und bieten auch hier Transparenz für alle.

Umsetzung

Matthias Wittsack nutzt seit April 2018 die digitale Service-Welt von TRUMPF. Auf der personalisierten Oberfläche haben er und alle anderen registrierten Nutzer aus seinem Unternehmen alle Maschinen, die installierte Software, sämtliche Verträge und direkte Ansprechpartner im Blick. „Ich nutze das Online-Kundenportal MyTRUMPF, aber auch die Service App ungefähr einmal die Woche", erzählt Wittsack. „Die digitalen Möglichkeiten, die ich hier habe, bietet mir derzeit nur TRUMPF." Neben der Zeitersparnis und der Flexibilität begeistert Wittsack vor allem die Transparenz: „Egal was einer unserer Nutzer auf MyTRUMPF oder in der App anstößt: Alles ist sauber dokumentiert und für alle anderen jederzeit nachvollziehbar. Das bringt uns einen durchgängigen Informationsfluss, ohne dass wir viel Energie aufwenden müssen."

Ausblick

In den letzten Jahren hat sich auf MyTRUMPF einiges getan, aber das ist Matthias Wittsack von TRUMPF auch nicht anders gewohnt. Es gibt immer wieder Verbesserungen und Weiterentwicklungen bei Maschinen- und Digitalisierungstechnologien, und das findet er gut: „Wir sind immer im Austausch mit unseren direkten Ansprechpartnern und mir gefällt, dass wir mit unseren Vorschlägen und Anregungen stets ernst genommen werden." Dass TRUMPF mit der Online-Plattform MyTRUMPF auch den Service digitalisiert und damit auf ein ganz neues Level gebracht hat, erleichtert und beschleunigt für ihn und seine Mitarbeiter vieles. Und, da ist sich Wittsack sicher: „Auch hier bleibt TRUMPF mit Sicherheit nicht stehen. Ich bin gespannt, wie sich die Plattform in Zukunft weiterentwickelt."