# Service ohne Umwege

Der Ruf nach kurzen Lieferzeiten und variable Losgrößen stellt alle Lohnfertiger vor große Herausforderungen. Ohne Automatisierung, produktive Maschinen und eine flexible Fertigungsplanung geht heute nichts mehr. Das weiß auch Patrick Genkinger, Produktionsleiter der Steinhart Metallwarenfabrik: „Unsere Maschinen laufen im 3-Schicht-Betrieb. Wir produzieren Teile von Stückzahl 1 bis 10.000 und Ausfallzeiten können wir uns nicht leisten.“ Daher bringen das digitale Kundenportal MyTRUMPF und die Service App für ihn einen echten Mehrwert. „Egal ob ich im E-Shop ein Ersatzteil oder ein neues Werkzeug bestelle, in der Bestellhistorie eine Rechnung einsehen will, ein Software-Update downloade oder in der App einen Servicefall anlege: Mit MyTRUMPF und der Service App ist die Zeitersparnis enorm.“

## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Als Heinrich Steinhart sein Unternehmen 1954 im schwäbischen Hettingen gründet, spezialisiert er sich auf die Fertigung von kunstgewerblichen Metallwaren. Seine Söhne Siegfried und Hubert Steinhart sowie seine Tochter Ingrid Genkinger bauen die Firma ab 1979 zu einem modernen Dienstleister und Spezialisten für die Blechfertigung aus. Investitionen in moderne Technologien, produktive Maschinen und die umfassende Automatisierung der Produktion zahlen sich schnell aus. Heute beliefert Steinhart unter anderem das Unternehmen TRUMPF, einen großen Fitnessgeräte- sowie einen Traktorenhersteller und zahlreiche mittlere und kleinere Unternehmen. Mit Produktionsleiter Patrick Genkinger zeigt bereits die dritte Generation Flagge, treibt die Digitalisierung voran und baut das umfassendes Serviceangebot weiter aus.

| BRANCHE | MITARBEITERZAHL | STANDORT |
|---|---|---|
| Metallbearbeitung | 130 | Hettingen (Deutschland) |

**TRUMPF PRODUKTE**

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

**ANWENDUNGEN**

- Laserschneiden
- Biegen
- Stanzen
- Laser-Rohrbearbeitung

**Herausforderungen**

Zeit ist Geld in der Lohnfertigung und Losgrößen von 1 bis 10.000 bringen Komplexität in die Prozesse. Herausforderungen, mit denen Patrick Genkinger, Produktionsleiter bei der Steinhart Metallwarenfabrik, jeden Tag konfrontiert ist. „Wir beliefern einen großen Fitnessgerätehersteller, einen Hersteller von Traktoren und das Unternehmen TRUMPF, aber auch rund 250 mittlere und kleine Kunden“, erklärt er und fährt fort. „Auf Qualität, kurze Lieferzeiten und eine hohe Liefertreue bestehen alle.“ Schon früh setzt das Unternehmen daher auf eine umfassende Automatisierung der Produktion. Aber schnelle Fertigungsprozesse alleine, sind nur die halbe Miete. „Ebenso wichtig ist ein schneller und unkomplizierter Service“, so Genkinger. „Bei einem Servicefall erst einmal das Typenschild suchen, um an die Maschinennummer zu kommen, oder stundenlang Kataloge wälzen, um die Bestellnummer für ein Ersatzteil herauszusuchen – dazu habe ich heute keine Zeit mehr.“




"Unsere TRUMPF Maschinen sind sehr zuverlässig, von den wenigen Servicefällen, die wir in den letzten beiden Jahren hatten, konnten wir mit der Service App fast alle selbst beheben."

**PATRICK GENKINGER**
PRODUKTIONSLEITER, H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG

**Lösungen**

Erst kürzlich wurden Patrick Genkinger die Vorteile des Online-Kundenportals MyTRUMPF wieder einmal so richtig bewusst: „Ich habe einen Motor von einem Hersteller bestellt, der keinen Online-Shop für Ersatzteile hat. Es hat mich drei Tage gekostet, das richtige Teil ausfindig zu machen. Bei TRUMPF geht das in ein paar Minuten.“

Patrick Genkinger nutzt MyTRUMPF hauptsächlich für die Ersatzteilbestellung und für den Kauf von Stanz- und Biegewerkzeugen. Zum schnellen Auffinden der Bestellnummern von Ersatzteilen nutzt er zu 95 Prozent die Funktion „Explosionszeichnung“. „Die ist super. In drei bis vier Minuten ist die Sache erledigt“, erklärt er. Bei der Bestellung von Verschleißteilen gibt er über die Quick-Order-Funktion die Bestellnummern direkt ein. „Und wenn ich ein Teil erst kürzlich bestellt habe, suche ich die Bestellnummer in der Bestellhistorie von MyTRUMPF. Da werde ich auch sehr schnell fündig“, erzählt er schmunzelnd. Die Suchfunktion im E-Shop überzeugt Genkinger ebenfalls: „Das funktioniert ganz wunderbar. Ich kaufe meine Werkzeuge fast nur noch im E-Shop. Lediglich beim Kauf von Sonderwerkzeugen habe ich noch direkten Kontakt mit TRUMPF.“

Begeistert ist Patrick Genkinger auch von der Service App, denn die spart wertvolle Zeit. „Wir kommunizieren fast ausschließlich über die App. Bei einem Servicefall wähle ich die betroffene Maschine aus der Liste aus und fordere einen Rückruf an. Genial finde ich, dass ich Bilder hochladen kann. Die sagen mehr als Worte.“ Nach dem Anlegen des Servicefalls kann Genkinger den Bearbeitungsstatus jederzeit über die App oder MyTRUMPF einsehen. Eine große Hilfe sind die Technical Guides – Tutorials, die die Service App nach der Eingabe der Fehlernummer anzeigt. „Damit konnten wir die wenigen Servicefälle, die wir in den letzten beiden Jahren hatten, fast alle selbst beheben“, freut sich Genkinger.







**Umsetzung**

Patrick Genkinger nutzt MyTRUMPF seit 2017 und will die Vorteile der Online-Plattform und der Service App nicht mehr missen. Da bestelle ich heute online was ich brauche und habe morgen meine Teile“, erklärt er und ergänzt. „Auch die Reaktionszeit bei Servicefällen ist schnell und durch die Technical Guides konnten wir die Serviceeinsätze spürbar verringern.“ Für den Digitalisierungsfan Genkinger stehen neben der Funktionalität auch die Transparenz der digitalen Services von TRUMPF im Fokus: „Wenn mir mal eine Rechnung fehlt, kann sich sie einfach über die Bestellhistorie in MyTRUMPF noch einmal ausdrucken. Ich bin informiert über Software-Updates und in der App sehe ich, wer meinen Servicefall bearbeitet und wie weit er damit ist.“

**Ausblick**

Derzeit nutzt Patrick Genkinger die Online-Plattform MyTRUMPF und die Service App noch allein. Das soll sich ändern: „Ich möchte in Kürze weiteren Kollegen einbinden.“ Und natürlich freut er sich auf die kontinuierliche Weiterentwicklung von MyTRUMPF und der Service App. „Die Funktion „Favoritenliste“ bei der Ersatzteilbestellung, werde ich mir mal ansehen und die ganz neue Re-Order-Funktion habe ich auch schon ausprobiert. Damit kann ich schon einmal aufgegebene Bestellungen, bei Bedarf ganz einfach wiederholen“, erklärt Genkinger und resümiert zufrieden. „MyTRUMPF und die Service App machen mich flexibler und sparen Zeit, weil Online alles viel schneller geht. Schade eigentlich – ich habe gerne auch mal mit TRUMPF telefoniert.“