



DANIEL KURR

Digitaler Arzt für die Blechfertigung: 6 Vorteile der Service App von TRUMPF

Wer im App-Store seines Smartphones „TRUMPF“ eingibt, stößt sofort auf die Service App. Die Anwendung funktioniert wie ein digitaler Arzt für die Blechfertigung: Einmal heruntergeladen, hilft sie den Mitarbeitern aus der Ferne, ihre TRUMPF Maschine selbst zu heilen.

In einer Fertigungshalle ist es laut und an allen Ecken und Ende laufen Maschinen auf Hochtouren. Und plötzlich: Stopp. Eine Maschine ist ausgefallen. Jetzt dürfen die Mitarbeiter keine Zeit verlieren. Doch bis die Ursache gefunden oder ein Servicetechniker vor Ort ist, vergeht kostbare Zeit. Jetzt wäre es praktisch, einfach das Handy zu zücken und kurz nachzulesen, was zu tun ist. Die Service App macht das möglich. „Was im privaten Leben längst selbstverständlich ist, funktioniert mit der Service App auch in der Blechbearbeitung: Der Blechfertiger gibt seine Frage in die App ein und erhält sofort eine Lösung“, so Arun Anandasivam, Leiter des Kundenportals MyTRUMPF.

Sechs Vorteile der Service-App

1) Transparenz beim Schichtwechsel
Transparenz ist der Schlüssel für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in der Fertigung. Mit der Service App haben alle Nutzer innerhalb des Unternehmens Zugang zu den gemeldeten Fällen. Der Vorteil: Sämtliche Informationen über Fehler, Maschine und Bearbeitungsstatus sind etwa bei Schichtübergaben für alle Mitarbeiter einsehbar. Außerdem lassen sich Kontaktinformationen jederzeit ändern. So erreicht der TRUMPF Techniker auch immer den aktuellen und richtigen Ansprechpartner. Und auch dem Produktionsleiter hilft die Transparenz: mit einem Klick erhält er Überblick über den Status all seiner Maschinen.

2) Technical Guides helfen bei der Fehlerbehebung
Um Stillstandzeiten an der Maschine zu vermeiden und kleinere Probleme selbstständig lösen zu können, führte TRUMPF die Technical Guides in die App ein. Die Funktion ist kinderleicht: Nach Eingabe des aufleuchtenden Error-Codes an der Maschine prüft das System, ob eine Kurzanleitung für den Störfall zur Verfügung steht. Gibt es einen solchen „Technical Guide“, erhält der Maschinenbediener eine Schritt-für-Schritt-Anleitung. Damit kann er den Fehler selbst an der Maschine beheben. Und

spart so einiges an Zeit.

3) Diagnose aus der Ferne dank Visual Assistance
In Zeiten von Corona haben wir gelernt, Abstand zu halten. Dafür ist die Funktion „Visual Assistance" genau richtig. TRUMPF Techniker können sich mit dieser Applikation auf die Handy- oder Tabletkamera des Kunden schalten und aus der Ferne bei der Fehlerbehebung unterstützen. Die Visual Assistance App gibt es schon länger. Nun ist sie neu in die Service App integriert. Heißt konkret: TRUMPF Techniker kontaktieren über die Service App aktiv den Kunden, senden ihm einen Link zur Visual Assistance App und starten so die Ferndiagnose.

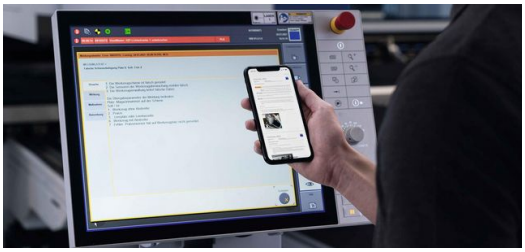
4) Informationen per Push aufs Handy
Um die Kunden auch nach der Fallmeldung über das aktuelle Vorgehen zu informieren, zeigt die App Informationen zum Bearbeitungsstatus an. Bei Änderungen oder eingehenden Nachrichten vom Techniker erhält der Kunde Push-Nachrichten auf sein Handy – so, wie es jeder von uns auch von seinen privaten Messenger- und Nachrichten-Apps kennt.

5) Die ganze Historie auf einen Blick
Welches Ersatzteil haben wir eigentlich vor zwei Monaten bestellt? Und welches technische Problem hatten wir nochmal vor einem halben Jahr? Alle laufenden und abgeschlossenen Fälle dokumentiert die Service App digital. Mit dieser Fallhistorie analysieren die Kunden und TRUMPF wiederkehrende Probleme an einzelnen Maschinen. Mit dem Wissen aus der Vergangenheit lassen sich ebenfalls Verbesserungen in den Arbeitsprozessen vornehmen.

6) Hilfe rund um die Uhr
Anders als beim klassischen Kundenservice können Anwender mit der Service App rund um die Uhr Fälle melden – auch Mitten in der Nacht. Die Service App nimmt den Fall auf und leitet ihn direkt an den zuständigen Servicetechniker weiter. Dieser meldet sich dann am darauffolgenden Morgen beim Kunden und bearbeitet den Fall.



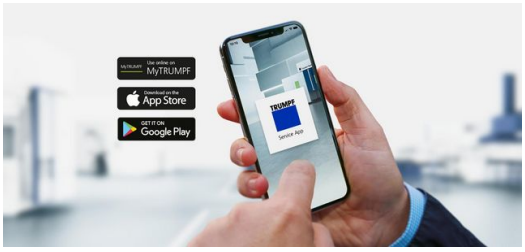
Mit der Service App können Kunden ihre Servicemeldungen jederzeit schnell und einfach an den Technischen Kundendienst von TRUMPF übermitteln. „Mit Tausenden von Downloads ist die Service App ein häufig genutztes Digitalprodukt von TRUMPF", sagt Arun Anandasivam, Leiter des Kundenportals MyTRUMPF.



Mit dem „Technical Guide" kann der Maschinenbediener Fehler selbstständig und schnell lösen: Er erhält den Error-Code auf seiner Maschine angezeigt, gibt diesen in die Service App ein und bekommt dann eine Anleitung, um die Störung zu beheben.



Diagnose und Fehlerbehebung aus der Ferne: Die Visual Assistance-Funktion ist in die TRUMPF Service App integriert und ermöglicht es dem TRUMPF Techniker, sich auf die Handy- oder Tabletkamera des Kunden zu schalten.



Die TRUMPF Service App steht bei Google play oder im Apple App Store zum Download bereit.



DANIEL KURR
TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS