MyTRUMPF pone en marcha el servicio turbo

El rápido crecimiento de la población y la escasez de valiosas tierras cultivables plantean grandes retos a los agricultores. Por un lado, tienen que trabajar de forma más productiva, por otro, los legisladores y la sociedad exigen una actuación ecológica y sostenible. RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH apoya a sus clientes de todo el mundo a lograr ese equilibrio con productos innovadores y cada vez más digitalizados. El fabricante internacional de abonadoras, sembradoras y esparcidoras de sal se ha hecho un nombre con la dosificación exacta basada en datos y las tecnologías para la distribución precisa de abono, semillas y productos para esparcir. Los procesos de producción digitalizados y el flujo continuo de datos e información son también las claves del éxito en la producción de RAUCH. El portal de clientes en línea MyTRUMPF y la Service App asociada al mismo, están en manos del jefe de producción Matthias Wittsack: en el portal digital de clientes puede encontrar lo que necesita para el funcionamiento eficiente de sus máquinas TRUMPF las 24 horas del día.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de

RAUCH Landmaschinenfabrik con sede en la ciudad alemana de Sinzheim, lleva cinco generaciones en la familia. La empresa, que opera a nivel internacional, suministra a agricultores, municipios, grandes explotaciones y contratistas, máquinas abonadoras, sembradoras y esparcidoras de sal. Fundada en 1921, RAUCH convence a sus clientes con productos innovadores caracterizados por su calidad, fiabilidad y larga vida útil. Cada año, esta empresa, líder en innovación, invierte alrededor del 8 % de su facturación en la investigación y el desarrollo de nuevas soluciones para ayudar a sus clientes a cumplir los requisitos legales y sociales para una gestión moderna, sostenible y ecológica de las tierras de cultivo.

SECTOR
Mecanizado de metal

NÚMERO DE TRABAJADORES
Aprox. 380

SEDE
Sinzheim (Alemania)

PRODUCTOS TRUMPF

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

APLICACIONES

- Corte por láser
- Plegado
- Punzonado

Retos

La situación de pedidos es buena en RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH, ubicada en la ciudad alemana de Sinzheim. Las máquinas de producción operan en funcionamiento continuo. "Todas las averías son dolorosas", explica Matthias Wittsack, jefe de producción de mecanizado en RAUCH y añade: "La digitalización continua de la cadena de respuesta en el área de mantenimiento es, por tanto, especialmente importante para nosotros". Para las máquinas TRUMPF instaladas en RAUCH, una solución extremadamente práctica pone en marcha el servicio turbo: el portal de clientes en línea MyTRUMPF y la Service App. "Para la eficacia de los procesos de producción no solo son importantes las máquinas rápidas y de alta calidad", afirma Wittsack. "Todo lo que les hace seguir funcionando debe hacerlo también de la forma más sencilla y rápida posible en el día a día. Es difícil poner precio a las posibilidades que nos ofrece el servicio digitalizado de TRUMPF".



"Nuestra meta a medio plazo es la fabricación sin papel. Aquí es donde la solución de servicios digitales de TRUMPF juega a nuestro favor."

MATTHIAS WITTSACK

JEFE DE PRODUCCIÓN DE MECANIZADO EN RAUCH LANDMASCHINENFABRIK GMBH

Soluciones

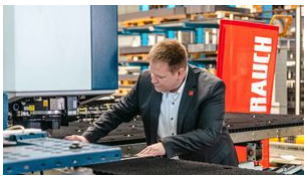
Casos de servicio junto con su estado de tramitación, diferentes opciones para realizar pedidos de repuestos y útiles de punzonado y plegado las 24 horas del día, los siete días de la semana, las actualizaciones del software más recientes, ofertas de formación individualizadas e informaciones resumidas en torno a la maquinaria. Estas son solo algunas de las ventajas de las que pueden beneficiarse los usuarios registrados en la plataforma en línea MyTRUMPF. Para Matthias Wittsack, esto supone una clara ventaja frente a las ofertas de servicio habituales de la mayoría de los fabricantes de máquinas: "Con MyTRUMPF, no solo ahorramos un tiempo valioso, sino que también nos beneficiamos de un flujo continuo de información. Esta transparencia es fundamental en un funcionamiento de tres turnos".

Le gusta especialmente la aplicación de servicio, Service App, con la que se pueden crear avisos sobre problemas de las máquinas las 24 horas del día. "De inmediato recibimos sugerencias de las llamadas guías técnicas que explican los mensajes de error y ofrecen ayuda directa. De este modo, nuestro personal de mantenimiento ha podido resolver el 80 por ciento de los problemas técnicos", estima Wittsack. La aplicación enumera todos los casos comunicados de forma transparente. Si un técnico ha acudido al lugar por un problema, los diferentes informes de mantenimiento y reparación se registran tanto en MyTRUMPF como en la aplicación. De este modo, todos los fallos de la máquina se pueden rastrear en cualquier momento, lo que ayuda a encontrar soluciones viables o a reaccionar más rápidamente la próxima vez.

Las actualizaciones de software también pueden descargarse fácilmente en línea en MyTRUMPF, cuando mejor venga. "Lo mismo vale para los datos de programación para útiles de punzonado y plegado", aclara Wittsack. "Antes, los datos venían en lápices de memoria que primero tenían que obtener la

autorización del departamento de informática por razones de seguridad. Esa operación llevaba mucho tiempo, pero esos días han pasado a mejor vida".

Las E-Shops de MyTRUMPF aportan flexibilidad. "Se pueden pedir repuestos y útiles las 24 horas del día", comenta Wittsack. "Cuando necesito un útil de punzonado o plegado, los catálogos informativos y la guía de operario intuitiva me ayudan en la búsqueda". Matthias Wittsack ha creado una lista de favoritos en la E-Shop de repuestos para pedir consumibles y poder así hacer un nuevo pedido con solo pulsar un botón en cualquier momento y sin perder tiempo buscando. El historial de pedidos, el seguimiento de los envíos y la facturación sin papel son algo natural y ofrecen transparencia para todos.







Implementación

Matthias Wittsack lleva utilizando los servicios digitales de TRUMPF desde abril de 2018. En la interfaz personalizada, él y todos los demás usuarios registrados de su empresa tienen una visión global de todas las máquinas, del programa instalado, de todos los contratos y de las personas de contacto directas. "Utilizo el portal de clientes en línea MyTRUMPF, pero también la Service App una vez a la semana", señala Wittsack. "Las opciones digitales que tengo aquí solo me las ofrece actualmente TRUMPF". Además del ahorro de tiempo y la flexibilidad, a Wittsack le entusiasma especialmente la transparencia: "No importa lo que haga uno de nuestros usuarios en MyTRUMPF o en la aplicación: todo está bien documentado y es comprensible para los demás en todo momento. Esto nos brinda un flujo continuo de información sin tener que gastar mucha energía".

Perspectiva

Han pasado muchas cosas en MyTRUMPF en los últimos años, pero lo cierto es que Matthias Wittsack, no espera otra cosa de TRUMPF. Siempre hay mejoras y nuevos desarrollos en las tecnologías de maquinaria y digitalización, y le parece bien: "Estamos en diálogo constante con las personas de contacto directas y me gusta que siempre nos tomen en serio con nuestras sugerencias y propuestas". El hecho de que TRUMPF también haya digitalizado el servicio con la plataforma en línea MyTRUMPF, llevándolo a un nivel completamente nuevo, facilita y agiliza las cosas para él y sus empleados. Y Wittsack lo tiene claro: "Estoy seguro de que TRUMPF no se quedará contento con ello. Tengo curiosidad por ver qué nos depara la plataforma en el futuro".