Servicio sin rodeos

La exigencia de plazos de entrega cortos y tamaños de lote variables plantea grandes retos a todos los subcontratistas. Hoy en día, nada funciona sin automatización, sin máquinas productivas y sin una planificación flexible de la producción. Patrick Genkinger, jefe de producción de Steinhart Metallwarenfabrik, también lo sabe: "Nuestras máquinas funcionan en tres turnos. Producimos piezas en lotes de 1 a 10.000 y no nos podemos permitir tiempos de inactividad". Por este motivo, el portal digital de clientes MyTRUMPF y la Service App suponen para él un auténtico valor añadido. "Tanto si pido un repuesto o un nuevo útil en la E-Shop, como si quiero ver una factura en el historial de pedidos, descargar una actualización de software o crear un caso de servicio en la aplicación, el tiempo que ahorro con MyTRUMPF y la Service App es enorme".

H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Cuando Heinrich Steinhart fundó su empresa en 1954 en Hettingen, se especializó en la fabricación de productos metálicos decorativos. Sus hijos, Siegfried y Hubert Steinhart, así como su hija Ingrid Genkinger transformaron la empresa a partir de 1979 hasta convertirla en un proveedor de servicios moderno y un especialista en el mecanizado de chapa. Las inversiones en tecnologías modernas, en máquinas productivas y en la automatización integral de la producción se amortizan rápidamente. En la actualidad, Steinhart suministra, entre otros, a la empresa TRUMPF, a un gran fabricante de equipos de fitness y a un fabricante de tractores, así como a numerosas pequeñas y medianas empresas. Con el jefe de producción, Patrick Genkinger, la tercera generación ya enarbola la bandera de la digitalización, expandiendo aún más la amplia gama de servicios.

SECTOR
Mecanizado de metal

NÚMERO DE TRABAJADORES
130

SEDE
Hettingen (Alemania)

PRODUCTOS TRUMPF

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

APLICACIONES

- Corte por láser
- Plegado
- Punzonado
- Mecanizado de tubos por láser

Retos

El tiempo es dinero en la fabricación por contrato y los tamaños de los lotes de 1 a 10.000 aportan complejidad a los procesos. Retos a los que se enfrenta cada día Patrick Genkinger, jefe de producción de Steinhart Metallwarenfabrik. "Suministramos a un gran fabricante de equipos de fitness, a un fabricante de tractores y a la empresa TRUMPF, pero también a unos 250 clientes medianos y pequeños", explica, añadiendo a continuación: "Todo el mundo insiste en la calidad, los plazos de entrega cortos y la alta fiabilidad de las entregas". Por ello, la empresa apostó muy pronto por la automatización integral de la producción. Pero los procesos de producción rápidos son solo una parte de la historia. Igual de importante es un servicio rápido y sin problemas", afirma Genkinger. "Si se produce un caso de servicio, primero tengo que buscar la placa de características para obtener el número de la máquina, o pasar horas mirando los catálogos para encontrar el número de pedido de un repuesto y ya no tengo tiempo para eso".

"Nuestras máquinas TRUMPF son muy fiables. Con la aplicación Service App hemos sido capaces de resolver casi todos los pocos casos de servicio que hemos tenido estos dos últimos años."

PATRICK GENKINGER
JEFE DE PRODUCCIÓN, H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG

Soluciones

Recientemente Patrick Genkinger ha vuelto a ser consciente de las ventajas del portal de clientes en línea MyTRUMPF: "Pedí un motor a un fabricante que no tiene tienda en línea para repuestos. Tardé tres días en encontrar la pieza correcta. En TRUMPF solo me lleva un par de minutos".

Patrick Genkinger utiliza MyTRUMPF sobre todo para pedir repuestos y para comprar útiles de plegado y punzonado. Para encontrar rápidamente los números de pedido de los repuestos, en el 95 % de los casos utiliza la función "vista desarrollada". "Es genial. En tres o cuatro minutos ya he terminado", comenta. Cuando pide consumibles, introduce los números de pedido directamente a través de la función de pedido rápido. "Y si he pedido una pieza recientemente, busco el número de pedido en el historial de pedidos de MyTRUMPF. Así la encuentro rapidísimo", anuncia con una sonrisa. La función de búsqueda en la E-Shop también convence a Genkinger: "Funciona de maravilla. Compro mis útiles casi exclusivamente en la E-Shop. Solo tengo contacto directo con TRUMPF cuando compro útiles especiales".

A Patrick Genkinger también le entusiasma la Service App porque con ella ahorra un tiempo valioso. "Nos comunicamos casi exclusivamente a través de la aplicación. Si se produce un caso de servicio, selecciono la máquina afectada de la lista y solicito una devolución de llamada. Me parece genial poder subir imágenes. Dicen mucho más que las palabras". Tras crear el caso de servicio, Genkinger puede consultar el estado de tramitación en cualquier momento desde la aplicación o a través de MyTRUMPF. Las guías técnicas son de gran ayuda, es decir, los tutoriales que aparecen en la Service App después de introducir el número de error. "Con ellas pudimos resolver nosotros mismos casi todos los pocos casos de servicio que hemos tenido en los últimos dos años", añade ufano Genkinger.

Implementación

Patrick Genkinger lleva utilizando MyTRUMPF desde 2017 y no quiere perderse las ventajas de la plataforma en línea y la aplicación de servicio, Service App. "Hoy pido en línea lo que necesito y mañana dispongo de las piezas", declara y añade: "El tiempo de respuesta para los casos de servicio también es rápido y las guías técnicas nos han permitido reducir notablemente las intervenciones de asistencia técnica". Para Genkinger, un entusiasta de la digitalización, lo más importante no es sólo la funcionalidad, sino también la transparencia de los servicios digitales de TRUMPF: "Si me falta alguna factura, puedo volver a imprimirla simplemente a través del historial de pedidos en MyTRUMPF. Recibo información sobre las actualizaciones del software y en la aplicación veo quién se ocupa de lo mío y en qué situación se encuentra".

Perspectiva

Por ahora, Patrick Genkinger es el único que utiliza la plataforma en línea MyTRUMPF y la aplicación de servicio. Pero eso está por cambiar: "Me gustaría involucrar a más colegas en un futuro próximo". Y, por supuesto, está encantado con el desarrollo continuo de MyTRUMPF y de la Service App. "Echaré un vistazo a la función "Lista de favoritos" para pedir repuestos y ya he probado la nueva función para repetir pedidos. Con esta función, si es necesario puedo repetir fácilmente los pedidos que ya he hecho", explica Genkinger y concluye con satisfacción. "MyTRUMPF y la Service App me facilitan el trabajo y ahorran tiempo porque todo va más rápido en línea. Aunque me da algo de pena porque me gustaba hablar por teléfono con TRUMPF".