TruServices

MyTRUMPF

Portal para clientes

Obtén más.
Activa MyTRUMPF.

MyTRUMPF te facilita las cosas.

Personalizado, informativo, manejo intuitivo. Con el portal para clientes MyTRUMPF dispones en un único lugar centralizado, de un gran número de procesos relacionados con tu maquinaria TRUMPF. Las ventajas son obvias: una mejor visión de conjunto, un acceso directo y una notable simplificación del trabajo. Una vez instalado, te beneficiarás de todas las ventajas cada día. Tienes a tu disposición tu propio portal para clientes en línea.

Maquinaria

E-Shop

Datos de programación de los útiles de punzonado y plegado

Programa

Resumen y seguimiento

Casos de asistencia técnica

Regístrate gratuitamente en
www.trumpf.com/mytrumpf

E-Shop

Solicita tus piezas de forma rápida y cómoda a través de nuestra E-Shop.
Gracias a nuestra función de pedido rápido, simplemente introduce el número del material y la cantidad para añadir directamente la pieza a tu carrito de compras. Nuestro catálogo de productos bien estructurado y los dibujos de despiece detallados te ayudarán en el proceso de identificación de la pieza. Identifica la pieza directamente en la máquina sin necesidad de conocer el número del material o el nombre exacto de la pieza.

Resumen y seguimiento

Comprueba todos los pedidos.
Total transparencia en todos los pedidos. Gracias al resumen y al seguimiento, podrás conocer el estado actual del pedido, dónde se encuentra y cuándo llegará. Aquí también podrás descargar las facturas. El seguimiento de los pedidos también funciona para las compras realizadas por teléfono u otros medios.

Casos de asistencia técnica

Responde directamente en la máquina.
Ayuda contextual, alarma en línea y pantalla de asistencia técnica al mismo tiempo. Puedes solucionar tú mismo algunos casos de asistencia técnica. El manual de operaciones para la subsanación de errores (guías técnicas) lo proporciona la aplicación de servicio (introduciendo el código de error). Si necesitas contactar con un miembro del servicio técnico de TRUMPF, puedes notificarlo a través de la App de servicio directamente desde la sala de producción o, alternativamente, en el portal para clientes en la página web. También recibirás las respuestas del miembro del servicio técnico a través de la Service App o en tu escritorio. No tendrás que esperar. Cada actualización se muestra en tiempo real. El estado actual de los casos de servicio en curso está disponible en todo momento.

Programa

Mantente al día.
En el resumen del programa actual, encontrarás toda la información sobre los acuerdos de servicio técnico vigentes y la versión de tus productos de software en uso. Puedes descargar las actualizaciones más recientes. Aquí también encontrarás las instrucciones de instalación, notas de la versión y otra documentación, que también puedes descargar, en caso de ser necesario. Las actualizaciones del software solo están disponibles con un contrato de servicio válido.

Maquinaria

Consulta el libro de registro.
Encontrarás los datos relevantes, el equipamiento actual, los acuerdos de servicio técnico y las garantías de cada una de tus máquinas. También puedes descargar directamente el manual de operaciones y los informes de servicio para las reparaciones y el mantenimiento.

Datos de programación de los útiles de punzonado y plegado

Inicia la producción en cuanto llegue el útil.
En el centro de descargas encontrarás actualizaciones del software, así como datos de programación para tus útiles. Los datos solicitados suelen estar ya disponibles antes de que lleguen los útiles. Esto supone una clara ventaja en términos de eficiencia, ya que puedes comenzar la ejecución del trabajo inmediatamente después de descargar los datos de programación.

* Tanto la descarga como el uso de la aplicación de servicio son gratuitos. Ten en cuenta que pueden aplicarse costes adicionales que dependen del país y restricciones en cuanto a la tramitación de casos y el uso de guías técnicas. Tu servicio de atención al cliente de TRUMPF estará encantado de responder a tus preguntas.

Así puedes configurar MyTRUMPF según tus preferencias.

01
registro

Regístrate de forma sencilla en **www.trumpf.com/mytrumpf** (con número de cliente o número de máquina).

02
confirmación

Confirma el enlace que recibirás por correo electrónico.

03
activación

Espera el control de seguridad para la activación de MyTRUMPF. Ahora ya puedes empezar.

MyTRUMPF en un minuto.
Así funciona MyTRUMPF. Breves vídeos en:
www.trumpf.com/s/8r0nij

La nueva dimensión de la eficiencia.

- Mejor planificación
- Búsqueda de productos más rápida
- Tiempos de duración de la avería reducidos
- Optimización continua
- Notable simplificación del trabajo
- Mayor transparencia
- Más conocimientos expertos

Tiempos de duración de la avería reducidos

Los casos de servicio pueden crearse a través del escritorio en la oficina o a través de la aplicación directamente en la máquina. La E-Shop está abierta las 24 horas del día. Los datos de programación pueden recuperarse incluso antes de que llegue el útil de punzonado y plegado. Lo que le ocurre a nuestro cliente es prioritario para nosotros. También te beneficiarás de la línea dedicada a TRUMPF para todas las otras necesidades, imprevistos o problemas concretos de la máquina.

Mejor planificación

El portal para clientes MyTRUMPF te ayuda a preparar de forma adecuada los siguientes pasos. Incluso antes de comprar, puedes ver qué piezas originales están disponibles en ese momento. Para los pedidos en curso, puedes prepararte para la llegada de tus piezas y útiles echando un vistazo al seguimiento del pedido.

Búsqueda de productos más rápida

Identifica tus piezas originales directamente en la máquina gracias a nuestros dibujos de despiece. En la E-Shop, solo se mostrarán aquellas piezas que se ajusten a tu máquina. También puedes acceder a la E-Shop a través del resumen de tu maquinaria. Los resultados de la búsqueda también estarán filtrados y solo se mostrarán las piezas que se ajusten a la máquina seleccionada.

Más conocimientos expertos

A fin de cuentas, se trata de tu rendimiento. Por eso te apoyamos con todas nuestras posibilidades. Aplica los conocimientos expertos, soluciona tú mismo los fallos de las máquinas bajo supervisión, encuentra el curso de formación adecuado, aprovecha las atractivas ventajas.

Mayor transparencia

Tanto si se trata de información sobre la maquinaria, los pedidos, los casos de servicio, el programa o los cursos de formación pertinentes; la guía intuitiva del usuario te facilita el acceso a toda la información y los datos relevantes. Al hacer clic en tu portal personal para clientes en línea, estarás siempre al día. Además, podrás reducir tus archivos y dar un gran paso hacia la digitalización..

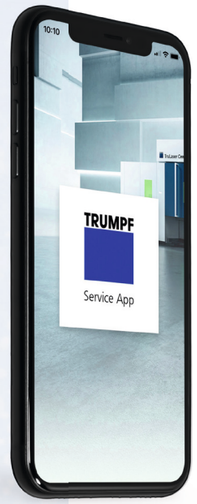
Notable simplificación del trabajo

La asistencia que ofrece el portal para clientes comienza con la puesta en marcha de tu máquina TRUMPF. Ya sea para el mantenimiento, la preparación de la producción, el pedido de piezas de repuesto, la solución de un fallo de la máquina o incluso la actualización del programa; en el portal en línea MyTRUMPF encontrarás numerosas funciones que te facilitarán tu rutina diaria de producción y te ayudarán a alcanzar mejor tus objetivos.

Optimización continua

El futuro es la producción en red. MyTRUMPF te ofrece la posibilidad de gestionar tu maquinaria en línea. TRUMPF desarrolla continuamente tu portal para clientes en línea y trabaja para añadir más funciones inteligentes. Todo se hace para facilitar la preparación de tu trabajo y agilizar los desarrollos de la producción.

Aplicaciones innovadoras para tu smartphone



01

Service App

¿Crear notificaciones de servicio independientemente de la hora y tener siempre a la vista el estado actual de producción? Eso ya no es un problema. Con la Service App, puedes enviar de forma rápida y sencilla tu notificación de servicio al servicio de asistencia técnica de TRUMPF a través de la aplicación. Y lo mejor: tú y tu equipo estaréis siempre informados sobre el estado actual de producción. ¿Arreglar el error por ti mismo? La Service App también ofrece indicaciones prácticas para ello. Los mensajes de error se explican en la Guía técnica., donde encontrarás manuales de usuario.

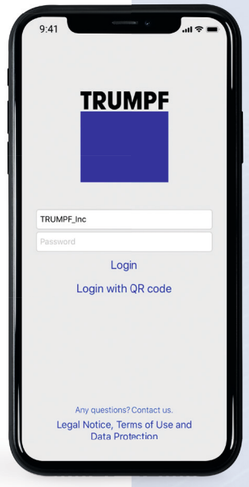
¡Descárgate la aplicación ahora!
Más información sobre la Service App:
www.trumpf.com/s/djhwyf

02

Visual Assistance de TRUMPF

TRUMPF Visual Assistance es nuestra herramienta de video en vivo para que puedas conectarte con nuestro Grupo de Soporte de Producto. Te permite enviar o guardar fotos y videos, recibir anotaciones y chatear en vivo con nuestro Ingeniero de Soporte de Productos de TRUMPF, para que podamos obtener una imagen más clara de la situación y guiarte en la dirección correcta. Se puede utilizar una versión móvil de TRUMPF Visual Assistance en smartphones o tablet. Fácil de configurar para una llamada, esta aplicación es una gran herramienta para el diagnóstico de problemas y la aclaración de piezas de repuesto. Con la ayuda de Smart Glasses, podemos guiarte a través de la resolución de problemas de forma remota. Mientras tú estés en manos libres, nosotros te asesoraremos en vivo para la reparación.

¡Descárgate la aplicación ahora!
Más información sobre la aplicación Visual Assistance:
www.trumpf.com/s/ywrd3s



MyTRUMPF

Regístrate de forma sencilla en **www.trumpf.com/mytrumpf**
(con número de cliente o número de máquina).

TRUMPF Maquinaria, S.A.
C/ Valportillo Primera, nº1 · 28108 Alcobendas
info@es.trumpf.com
www.trumpf.com