MyTRUMPF met le turbo au niveau du service

L'accroissement rapide de la population et la diminution de précieuses surfaces arables représentent des défis majeurs pour les agriculteurs. D'une part, ils doivent travailler de manière plus productive et, d'autre part, le législateur et la société exigent des méthodes plus écologiques et durables. Grâce à ses produits innovants et de plus en plus numérisés, RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH aide ses clients du monde entier à faire ce grand écart. Ce fabricant international d'épandeurs, semoirs et saleuses s'est fait un nom en matière de dosage de précision basé sur des données et de technologies permettant l'application précise d'engrais, de semences et de produits d'épandage. Y compris pour la production de RAUCH, les processus de fabrication numérisés et le flux continu d'informations et de données sont la clé du succès. Le portail client en ligne MyTRUMPF et l'application Service App associée constituent un atout pour Matthias Wittsack, directeur de la production : sur le portail client numérique, il trouve ce dont il a besoin pour faire fonctionner efficacement ses machines TRUMPF 24h/24 7j/7.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de

L'usine d'engins agricoles RAUCH a son siège à Sinzheim, dans le Bade-Wurtemberg, et est actuellement entre les mains des quatrième et cinquième générations familiales. L'entreprise, active au niveau international, fournit des épandeurs, des semoirs et des saleuses à des agriculteurs, des communes, des grandes entreprises et des sous-traitants. Fondée en 1921, l'entreprise RAUCH convainc les clients du monde entier avec des produits innovants, synonymes de qualité, de fiabilité et de longue durée de vie. Chef de file en matière d'innovation, RAUCH investit chaque année environ 8 % de son chiffre d'affaires dans la recherche et le développement de nouvelles solutions, afin de soutenir ses clients dans la mise en œuvre des exigences réglementaires et sociétales visant une gestion moderne, durable et écologique des surfaces agricoles.

BRANCHE	NOMBRE DE COLLABORATEURS	SITE
Usinage de métaux	Env. 380	Sinzheim (Allemagne)

PRODUITS TRUMPF

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

APPLICATIONS

- Découpe laser
- Pliage
- Poinçonnage

Défis

À Sinzheim, dans le pays de Bade, le carnet de commandes de RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH est bien rempli. Les machines de production tournent en fonctionnement continu. « La moindre défaillance cause du tort », explique Matthias Wittsack, directeur de la fabrication en usinage mécanique chez RAUCH. « Pour la maintenance, la numérisation continue de la chaîne de réactions est donc particulièrement importante chez nous. » Une solution extrêmement pratique accélère le service pour les machines TRUMPF déjà installées chez RAUCH : le portail client en ligne MyTRUMPF et Service App. Matthias Wittsack sait que l'efficience des processus de production ne dépend pas seulement de la qualité et de la rapidité des machines. « Tout ce qui les maintient en état devrait aussi fonctionner le plus simplement et le plus rapidement possible au quotidien. Les possibilités que nous offrent les services numériques de TRUMPF en la matière n'ont pas de prix. »

"Notre objectif à moyen terme est la fabrication sans papier. C'est pour cette raison que la solution de service numérique de TRUMPF nous séduit particulièrement."

MATTHIAS WITTSACK
DIRECTEUR DE FABRICATION USINAGE MÉCANIQUE
CHEZ RAUCH LANDMASCHINENFABRIK GMBH

Solutions

Des demandes d'assistance et leur état d'avancement, différentes possibilités de commande de pièces détachées, d'outils de poinçonnage et de pliage 24h/24 7j/7, les dernières mises à jour logicielles en permanence, des offres de formation individualisées et des informations groupées sur le parc de machines. Il s'agit seulement de quelques-unes des offres que les utilisateurs enregistrés de la plate-forme en ligne MyTRUMPF peuvent utiliser. Pour Matthias Wittsack, c'est un avantage considérable par rapport aux offres de services habituelles de la plupart des fabricants de machines : « Avec MyTRUMPF, non gagnons un temps précieux et nous profitons aussi d'un flux d'informations continu. Cette transparence est très importante en trois-huit. »

Il a été particulièrement séduit par l'application Service App, qui permet de créer des messages à tout moment au sujet de problèmes de machines. « Nous recevons immédiatement des propositions de guides techniques, qui expliquent les messages d'erreur et nous aident à résoudre les problèmes par

nous-mêmes. Nos techniciens de maintenance ont ainsi pu régler au moins 80 % des problèmes sans l'intervention d'un technicien SAV », estime-t-il. L'application liste tous les cas signalés en toute transparence. Si un technicien SAV est déjà intervenu sur place pour un problème, les rapports d'entretien et de réparation sont enregistrés dans MyTRUMPF et dans l'application. Tous les défauts de machine peuvent ainsi être retracés en permanence. Ceci aide à trouver des solutions durables ou à réagir plus vite la prochaine fois.

Les mises à jour logicielles peuvent également être téléchargées sans aucun problème sur MyTRUMPF, au moment le plus approprié. « C'est pareil pour les données de programmation pour les outils de poinçonnage et de pliage », explique Matthias Wittsack. « Avant, les données étaient enregistrées sur des clés USB, qui devaient d'abord être autorisées par le service informatique pour des raisons de sécurité. Ça prenait du temps, mais c'est du passé. »

Les E-Shops sur MyTRUMPF garantissent la flexibilité. « Il est possible de commander des pièces détachées et des outils 24h/24 », précise Matthias Wittsack. « Quand j'ai besoin d'un outil de pliage ou de poinçonnage, je m'aide des catalogues informatifs et du guide-opérateur intuitif pour mes recherches. » Pour les commandes de consommables, il a créé une liste de favoris dans l'E-Shop de pièces détachées, pour pouvoir les commander ultérieurement en appuyant simplement sur une touche, sans délai de recherche. L'historique des commandes, le suivi des envois et la facturation dématérialisée sont évidemment prévus et apportent de la transparence à tous.

Mise en œuvre

Matthias Wittsack utilise les services numériques de TRUMPF depuis avril 2018. Lui et tous les utilisateurs enregistrés de son entreprise ont un aperçu de toutes les machines, des logiciels installés, de l'intégralité des contrats et des interlocuteurs directs, avec une interface personnalisée. « J'utilise le portail client en ligne MyTRUMPF et Service App environ une fois par semaine », précise Matthias Wittsack.
« Actuellement, seul TRUMPF m'offre ces possibilités numériques. » Ce qui lui plaît, c'est non seulement le gain de temps et la flexibilité, mais aussi la transparence : « Tout ce que nos utilisateurs font sur MyTRUMPF ou sur l'appli est clairement documenté et compréhensible à tout moment pour tous les autres. Nous disposons ainsi d'un flux continu d'informations sans dépenser beaucoup d'énergie. »

Perspectives

Si MyTRUMPF a beaucoup évolué ces dernières années, Matthias Wittsack n'a pas été habitué à autre chose de la part de TRUMPF. Il apprécie l'amélioration et le perfectionnement constants des technologies de machines et de numérisation : « Nous échangeons en permanence avec nos interlocuteurs directs et

j'aime voir que nos propositions et suggestions sont toujours prises au sérieux. » Avec la plate-forme en ligne MyTRUMPF, TRUMPF a également numérisé le service après-vente. Une amélioration notable, qui facilite et accélère beaucoup de choses pour Matthias Wittsack et ses collaborateurs. Il est d'ailleurs persuadé que TRUMPF ne s'arrêtera pas là. « Je suis curieux de découvrir les prochains développements de la plate-forme. »