Con MyTRUMPF il servizio di assistenza mette il turbo

La rapida crescita della popolazione e la scarsità di terreni utilizzabili pongono grandi sfide agli agricoltori. Da un lato, devono lavorare in maniera produttiva, ma dall'altro i legislatori e la società richiedono una gestione ecologica e sostenibile. Una spaccatura per la quale RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH offre supporto ai clienti di tutto il mondo con prodotti innovativi e sempre più digitalizzati. Grazie a un dosaggio accurato e basato su dati e alle tecnologie per una distribuzione precisa di concime, semi e prodotti antigelo, questo produttore internazionale di spargiconcime, seminatrici e spargitori per il servizio invernale si è costruito un'ottima reputazione. Anche nell'ambito della produzione di RAUCH i processi di lavorazione digitali e un flusso continuo di dati e informazioni rappresentano la chiave del successo. Il portale clienti online MyTRUMPF e la Service App associata portano grandi vantaggi al responsabile di produzione Matthias Wittsack: nel portale clienti digitale può trovare ciò di cui ha bisogno per un funzionamento efficiente delle sue macchine TRUMPF in ogni momento.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de

RAUCH Landmaschinenfabrik, con sede a Sinzheim, nel Baden-Württemberg, è un'impresa a conduzione familiare alla quarta e quinta generazione di dirigenti. L'azienda è attiva a livello internazionale e fornisce spargiconcime, seminatrici e spargitori per il servizio invernale ad agricoltori, enti locali, grandi imprese e fornitori di macchinari. Fondata nel 1921, RAUCH ha conquistato i clienti di tutto il mondo grazie a prodotti innovativi che sono simbolo di qualità, affidabilità e lunga durata utile. Circa l'8% del fatturato di questo leader nel campo delle innovazioni viene investito ogni anno in ricerca e sviluppo di nuove soluzioni, per supportare i clienti nell'applicazione di specifiche legislative e aziendali per una coltivazione moderna, sostenibile ed ecologica dei terreni.

SETTORE	NUMERO DI DIPENDENTI	SEDE
Lavorazione dei metalli	Ca. 380	Sinzheim (Germania)

PRODOTTI TRUMPF

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

APPLICAZIONI

- Taglio laser
- Piegatura
- Punzonatura

Sfide

La situazione degli ordini presso RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH a Sinzheim, nel Baden, è positiva. Le macchine da produzione funzionano in un esercizio continuo. "Ciò significa che ogni mancato funzionamento costituisce un danno", spiega Matthias Wittsack, responsabile di produzione per la lavorazione meccanica presso RAUCH, e continua: "Una digitalizzazione continua della catena di reazioni nell'ambito della manutenzione preventiva è quindi particolarmente importante". Per le macchine TRUMPF installate presso RAUCH, una soluzione estremamente pratica mette il turbo al servizio di assistenza: il portale clienti online MyTRUMPF e la Service App. "Per i processi di produzione efficienti non sono importanti solo macchine veloci e di buona qualità", come sa Wittsack. "Anche tutto ciò che ne consente l'esercizio dovrebbe funzionare nel modo più semplice e veloce possibile nel lavoro di tutti i giorni. Le possibilità che ci offre il servizio di assistenza digitale di TRUMPF in quest'ambito hanno un valore impagabile".

"Il nostro obiettivo a medio termine è la produzione senza carta. La soluzione di assistenza digitale di TRUMPF gioca quindi a nostro favore."

MATTHIAS WITTSACK

DIRETTORE DI PRODUZIONE DELLA LAVORAZIONE MECCANICA DI RAUCH LANDMASCHINENFABRIK GMBH

Soluzioni

Pratiche di assistenza, unite allo stato di elaborazione, diverse possibilità per l'ordine di pezzi di ricambio e di utensili di piegatura e punzonatura 24 ore su 24, 7 giorni su 7, i più recenti aggiornamenti del software, offerte di formazione personalizzata e informazioni aggregate sul parco macchine. Queste sono solo alcune delle funzionalità che la piattaforma online MyTRUMPF offre agli utenti registrati. Per Matthias Wittsack, un chiaro vantaggio rispetto ai servizi offerti di solito dalla maggior parte dei costruttori di macchine: "Con MyTRUMPF, non solo risparmiamo tempo prezioso, ma otteniamo anche un flusso di informazioni continuo. Questa trasparenza è molto importante in un esercizio a tre turni di lavoro".

Per lui si è rivelata particolarmente utile la Service App, con cui è possibile inviare messaggi sui problemi relativi alle macchine in qualunque momento. "Riceviamo subito proposte per le cosiddette guide

tecniche, che spiegano i messaggi d'errore e offrono guide alla risoluzione autonoma dei problemi. In questo modo, i nostri addetti alla manutenzione preventiva sono riusciti a risolvere l'80% dei problemi, senza dover ricorrere all'intervento dei tecnici", riporta Wittsack. Tutte le pratiche segnalate sono elencate nell'applicazione in modo trasparente. Se per uno dei problemi è stato chiamato un tecnico del Servizio Assistenza in loco, i report su manutenzione e riparazioni sono elencati in MyTRUMPF e anche nell'applicazione. In questo modo, è possibile comprendere sempre tutti gli errori relativi alle macchine. Ciò contribuisce a identificare soluzioni sostenibili o ad avere una reazione più rapida la volta successiva.

Da MyTRUMPF è inoltre possibile scaricare gli aggiornamenti del software online e in tutta semplicità, ogni volta che ce n'è bisogno. "Lo stesso vale per i dati di programmazione per gli utensili di punzonatura e piegatura", spiega Wittsack. "Prima i dati venivano consegnati su dischi che, per questioni di sicurezza, dovevamo prima far approvare dal reparto informatico. Si perdeva un bel po' di tempo, ma ormai i tempi sono cambiati".

La flessibilità viene garantita dagli E-Shop su MyTRUMPF. "È possibile ordinare pezzi di ricambio e utensili in qualunque momento", dice Wittsack. "Se ho bisogno di un utensile di piegatura o punzonatura, i cataloghi informativi e una guida per l'operatore mi aiutano nella ricerca". Per l'ordine di pezzi soggetti a usura Matthias Wittsack ha creato una lista di preferiti nell'E-Shop dedicato ai pezzi di ricambio, così la procedura di ordine successiva può essere eseguita in qualunque momento con un semplice pulsante, senza perdere tempo con le ricerche. La cronologia degli ordini, il tracciamento delle spedizioni e l'emissione di fatture digitali sono funzionalità intuitive e offrono anche in questo caso trasparenza per tutti.

Realizzazione

Matthias Wittsack utilizza il mondo dei servizi digitali TRUMPF dall'aprile 2018. Attraverso l'interfaccia digitale personalizzata, lui e tutti gli altri utenti registrati della sua azienda hanno una visuale completa su tutte le macchine, i software installati, i contratti e i responsabili diretti. "Utilizzo il portale clienti online MyTRUMPF, ma anche la Service App, circa una volta alla settimana", racconta Wittsack. "Le opportunità digitali che ho a disposizione con questi strumenti al momento le offre solo TRUMPF". Oltre al risparmio in termini di tempo e alla flessibilità, Wittsack apprezza soprattutto la trasparenza: "Non importa se uno dei nostri utenti accede a MyTRUMPF o all'applicazione: tutto viene documentato in maniera ordinata e risulta comprensibile a chiunque, in ogni momento. Questo ci consente di avere un flusso di informazioni continuo, senza eccessivi sforzi".

Prospettive

Negli ultimi anni sono cambiate molte cose su MyTRUMPF, ma da TRUMPF Matthias Wittsack non si aspetta nulla di meno. Ci sono sempre miglioramenti e ulteriori sviluppi per le tecnologie relative alle macchine e alla digitalizzazione, e questo Wittsack lo apprezza: "Siamo sempre in contatto con i nostri interlocutori diretti e mi piace il fatto che veniamo sempre presi sul serio, e lo stesso vale per le nostre proposte e i nostri suggerimenti". Il fatto che attraverso la piattaforma online MyTRUMPF TRUMPF riesca a digitalizzare anche l'assistenza e così ad alzare l'asticella, per lui e i suoi dipendenti semplifica e accelera molti processi. E su questo Wittsack non ha dubbi: "Anche in questo caso, la sicurezza di TRUMPF non si ferma. Sono curioso di sapere come si evolverà la piattaforma in futuro".