

# Servizio senza lungaggini

La richiesta di tempi di consegna brevi e grandezze lotto variabili pone grandi sfide ai produttori per conto di terzi. Senza automazione, macchine produttive e una programmazione flessibile della produzione, oggi la situazione non è più gestibile. Lo sa anche Patrick Genkinger, direttore di produzione di Steinhart Metallwarenfabrik: "Le nostre macchine funzionano con un esercizio a tre turni. Produciamo pezzi in numeri da 1 a 10.000 e non possiamo permetterci tempi di inattività". Per questo, il portale clienti digitale MyTRUMPF e la Service App rappresentano un importante valore aggiunto per Genkinger. "Non importa se ordino un pezzo di ricambio o un nuovo utensile dall'E-Shop, se voglio visualizzare una fattura nella cronologia degli ordini, scaricare un aggiornamento del software o aprire una pratica di assistenza nell'applicazione: con MyTRUMPF e la Service App, il risparmio di tempo è straordinario".



## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

[www.steinhart-metall.de](http://www.steinhart-metall.de)

Quando Heinrich Steinhart fondò la sua azienda a Hettingen (Svevia) nel 1954, si specializzò nella produzione di articoli in metallo artigianali. Nel 1979, i suoi figli, Siegfried e Hubert Steinhart, e sua figlia Ingrid Genkinger hanno trasformato l'azienda in un fornitore di servizi moderno, specializzato nella fabbricazione di lamiera. Gli investimenti in tecnologie moderne, macchine produttive e un'automazione completa della produzione si sono ripagati in fretta. Oggi, Steinhart è fornitore dell'azienda TRUMPF, di importanti produttori di attrezzature sportive e trattori e di molte piccole e medie imprese. Con il direttore di produzione Patrick Genkinger, l'azienda è già arrivata alla terza generazione, promuove la digitalizzazione e amplia ulteriormente la sua vasta offerta di servizi.

---

SETTORE	NUMERO DI DIPENDENTI	SEDE
Lavorazione dei metalli	130	Hettingen (Germania)

---

### PRODOTTI TRUMPF

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

### APPLICAZIONI

- Taglio laser
- Piegatura
- Punzonatura
- Lavorazione dei tubi con laser

## Sfide

Il tempo è denaro nella produzione per conto di terzi e la presenza di grandezze lotto comprese tra 1 e 10.000 aumentano la complessità dei processi. Sfide con cui Patrick Genkinger, direttore di produzione presso Steinhart Metallwarenfabrik, si confronta ogni giorno. "Siamo fornitori di un importante produttore di attrezzature sportive, un produttore di trattori e dell'azienda TRUMPF, ma anche di circa 250 piccole e medie imprese", spiega, per poi proseguire. "Ognuno di loro richiede qualità, tempi di consegna brevi e un'elevata affidabilità nella consegna". Di conseguenza, fin dall'inizio l'azienda ha puntato su un'automazione completa della produzione. Tuttavia, con processi di produzione rapidi si è solo a metà dell'opera. "Un servizio di assistenza rapido e privo di complicazioni è altrettanto importante", sostiene Genkinger. "Nelle pratiche di assistenza, bisogna cercare innanzitutto la targhetta per arrivare al numero di macchina, altrimenti sarà necessario sfogliare il catalogo ore e ore per risalire al numero d'ordine di un pezzo di ricambio; oggi non ho più tempo per queste cose".



"Le nostre macchine TRUMPF sono molto affidabili: grazie alla Service App siamo riusciti a risolvere quasi tutte le pratiche di assistenza, tra le poche aperte negli scorsi due anni, intervenendo in autonomia."

**PATRICK GENKINGER**

DIRETTORE DI PRODUZIONE, H. STEINHART  
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



## Soluzioni

È solo di recente che Patrick Genkinger ha scoperto i vantaggi del portale clienti MyTRUMPF: "Ho ordinato un motore da un produttore che non dispone di un negozio online per i pezzi di ricambio. Mi ci sono voluti tre giorni per rintracciare il pezzo giusto. Con TRUMPF bastano un paio di minuti."

Patrick Genkinger usa MyTRUMPF soprattutto per ordinare pezzi di ricambio e per acquistare utensili di piegatura e punzonatura. Per rintracciare rapidamente il numero d'ordine dei pezzi di ricambio, Genkinger utilizza al 95% la funzione "vista esplosa". "È eccezionale. Bastano tre o quattro minuti e il gioco è fatto" spiega. Quando si tratta di ordinare pezzi soggetti a usura, inserisce direttamente i numeri d'ordine tramite la funzione "Quick Order". "E se ho ordinato un pezzo da poco, cerco il numero d'ordine nella cronologia degli ordini di MyTRUMPF. Così lo trovo subito" racconta, sorridendo. Genkinger apprezza anche la funzione di ricerca nell'E-Shop: "Funziona magnificamente. Ormai acquisto i miei utensili quasi esclusivamente dall'E-Shop. Solo quando si tratta di acquistare utensili speciali mi metto in contatto direttamente con TRUMPF."

Patrick Genkinger è molto convinto anche della Service App, dato che fa risparmiare tempo prezioso. "Comunichiamo quasi esclusivamente tramite l'applicazione. Per le pratiche di assistenza, seleziono la macchina interessata dalla lista e chiedo di essere richiamato. Trovo fantastico il fatto che si possano caricare immagini. Quelle contano più delle parole". Dopo aver effettuato la richiesta della pratica di assistenza, Genkinger può controllare lo stato di elaborazione in ogni momento tramite l'applicazione o MyTRUMPF. Un aiuto importante è rappresentato dalle guide tecniche: tutorial mostrati dalla Service App dopo l'immissione del numero errore. "In questo modo siamo riusciti a ridurre il numero di pratiche di assistenza che abbiamo aperto negli scorsi due anni, risolvendole quasi tutte in autonomia" racconta

soddisfatto Genkinger.



### **Realizzazione**

Patrick Genkinger usa MyTRUMPF dal 2017 e non può più fare a meno dei vantaggi della piattaforma online e della Service App. "Perché se oggi ordino online dei pezzi che mi servono, domani li avrò già ricevuti" spiega, e aggiunge: "È rapido anche il tempo di reazione per le pratiche di assistenza, e grazie alle guide tecniche riusciamo a ridurre notevolmente gli interventi di manutenzione". Per Genkinger, amante della digitalizzazione, oltre alla funzionalità occupa un ruolo di rilievo anche la trasparenza dei servizi digitali TRUMPF: "Quando mi manca una fattura, posso recuperarla in tutta semplicità dalla cronologia degli ordini in MyTRUMPF e ristamparla. Resto informato sugli aggiornamenti del software e dall'applicazione vedo quando viene elaborata la mia pratica di assistenza, così come qual è il suo stato di avanzamento".

### **Prospettive**

Attualmente, Patrick Genkinger usa la piattaforma online MyTRUMPF e la Service App da solo. Ma questo cambierà: "Voglio coinvolgere altri colleghi a breve". E, naturalmente, apprezza il continuo perfezionamento di MyTRUMPF e della Service App. "Sto considerando la funzione 'Lista dei preferiti' per ordinare pezzi di ricambio e ho già provato la nuovissima funzionalità di ripetizione dell'ordine. Così posso ripetere in tutta semplicità ordini che ho già effettuato, se ne ho bisogno" spiega Genkinger e riassume, soddisfatto: "MyTRUMPF e la Service App mi rendono flessibile e fanno risparmiare tempo; inoltre, con le operazioni online è tutto più veloce. È un peccato, in verità: ho parlato volentieri al telefono con TRUMPF diverse volte".

