

# 우회 없는 서비스

짧은 공급시간과 다양한 배치 사이즈에 대한 요청은 모든 계약생산업체에게 커다란 도전과제를 안겨줍니다. 오늘날은 자동화, 생산적인 기계 및 유연한 생산계획 없이 아무 것도 진행되지 않습니다. Steinhart Metallwarenfabrik 기업의 생산관리 책임자 Patrick Genkinger도 이 점을 잘 알고 있습니다: "당사 기계는 3교대 작업으로 작동합니다. 우리는 부품을 1개에서 10.000개까지 생산하고 있어 고장 시간을 감당할 수 없습니다." 따라서 디지털 고객 포털 MyTRUMPF와 서비스 앱은 그에게 실질적인 부가가치를 제공합니다. "E-Shop에서 대체부품 또는 새 툴을 주문하든, 주문 내역에서 송장을 보려고 하든, 소프트웨어 업데이트를 다운로드하거나 앱에서 서비스 요청을 생성하든 상관없이 MyTRUMPF 및 서비스 앱을 사용하면 시간 절약이 엄청납니다."



## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Heinrich Steinhart는 1954년 슈바벤 지역의 헤팅엔(Hettingen)에 그의 기업을 설립했을 때, 공예 금속 제품 생산을 전문으로 하였습니다. 그의 아들 Siegfried와 Hubert Steinhart 그리고 그의 딸 Ingrid Genkinger가 1979년부터 회사를 판금 생산을 위한 현대적인 서비스 제공업체이자 전문업체로 확장했습니다. 현대 테크놀로지, 생산적인 기계 및 포괄적인 생산 자동화에 대한 투자는 이익을 빠르게 가져옵니다. Steinhart는 오늘날 TRUMPF 기업, 대형 피트니스 장비 제조사 및 트랙터 제조사 그리고 수많은 중소기업에 공급합니다. 생산관리 책임자 Patrick Genkinger와 함께 세 번째 세대는 이미 견해를 분명히 하며, 디지털화를 추진하고 포괄적인 서비스 제공을 확장하고 있습니다.

분야	임직원수	소재지
금속 가공	130	Hettingen (독일)

### TRUMPF 제품

- MyTRUMPF
- 서비스 앱
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

### 어플리케이션

- 레이저 절단
- 벤딩
- 펀칭
- 레이저 튜브 가공

### 도전과제

계약생산에서 시간은 돈이고 1에서 10.000까지의 배치 사이즈는 프로세스를 복잡하게 만듭니다. Steinhart Metallwarenfabrik 기업의 생산관리 책임자, Patrick Genkinger가 매일 직면하고 있는 도전과제. "우리는 대형 피트니스 장비 제조사, 트랙터 제조사 및 TRUMPF 기업뿐만 아니라 약 250개의 중소기업에게도 공급

합니다"라고 그는 설명하면서 이렇게 덧붙입니다. "모두가 품질, 짧은 공급시간 및 높은 수준의 공급 신뢰성을 주장합니다." 이로 인해 이미 이전에 이 기업은 광범위한 생산 자동화를 실시했습니다. 하지만 빠른 생산 프로세스만으로는 절반에 불과합니다. "빠르고 복잡하지 않은 서비스도 중요합니다"라고 Genkinger는 말합니다. "서비스 요청 시 기계 번호를 얻기 위해 먼저 명판을 찾거나 대체부품의 주문번호를 찾아내기 위해 몇 시간 동안 카탈로그를 뒤적거리는 그런 일에는 이제 더 이상 시간이 없습니다."



"당사의 TRUMPF 기계는 매우 신뢰적이며 지난 2년 동안 있었던 몇 가지 서비스 요청 중 거의 모든 것을 서비스 앱으로 직접 해결할 수 있었습니다."

**PATRICK GENKINGER**

생산관리 책임자, H. STEINHART  
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



## 솔루션

Patrick Genkinger는 최근야 온라인 고객 포털 MyTRUMPF의 장점을 다시 한 번 제대로 알게 되었습니다. "저는 대체부품에 대한 온라인 습이 없는 제조사에서 모터를 주문한 적이 있습니다. 맞는 부품을 찾는데 3일이 걸렸습니다. TRUMPF에서는 몇 분 안에 할 수 있습니다."

Patrick Genkinger는 주로 대체부품을 주문하고 펀칭 및 절곡 툴을 구입하는데 MyTRUMPF를 이용합니다. 대체부품의 주문번호를 빠르게 찾기 위해 그는 95% 정도 "분해도" 기능을 이용합니다. "이 기능은 최고입니다. 3-4분 안에 용건이 해결됩니다" 라고 설명합니다. 마모품 주문 시 퀵 오더(Quick-Order) 기능을 통해 주문번호를 직접 입력합니다. "최근에 부품을 주문한 경우, MyTRUMPF의 주문 내역에서 주문번호를 검색합니다. 매우 빨리 찾을 수 있습니다"라고 미소를 지으며 말합니다. Genkinger는 또한 E-Shop 내의 검색 기능에 좋은 인상을 갖고 있습니다: "이 기능은 아주 훌륭하게 작동합니다. 저는 거의 E-Shop에서만 툴을 구입합니다. 특수 툴을 구입할 때만 TRUMPF와 직접 연락을 취합니다."

Patrick Genkinger는 서비스 앱이 귀중한 시간을 절약해 주기 때문에, 이 서비스 앱에도 좋은 인상을 가지고 있습니다. "우리는 거의 앱을 통해서만 의사소통합니다. 서비스를 요청할 경우, 목록에서 해당 기계를 선택하고 콜백을 요청합니다. 이미지를 올릴 수 있다는 점은 정말 탁월하다고 생각됩니다. 이것은 말보다 더 많은 것을 말합니다." 서비스 요청을 생성한 후 Genkinger는 앱 또는 MyTRUMPF를 통해 언제든지 처리 상태를 볼 수 있습니다. 여러 번호를 입력한 후 서비스 앱이 표시하는 기술 가이드 2 자습서는 큰 도움이 됩니다. "지난 2년 동안 있었던 몇 번의 서비스 요청 중 거의 모든 것을 서비스 앱으로 직접 해결할 수 있었습니다"라고 Genkinger는 기쁘게 말합니다.



## 구현

Patrick Genkinger는 2017년부터 MyTRUMPF를 이용하고 있으며 온라인 플랫폼과 서비스 앱의 장점을 더 이상 놓치지 않을 생각입니다. "필요한 것을 오늘 온라인으로 주문하고 내일 부품을 받을 수 있습니다"라고 설명하며 덧붙입니다. "서비스 요청에 대한 반응 시간도 빠르고 기술 가이드 덕분에 서비스 작업을 현저히 줄일 수 있었습니다." 디지털화 팬인 Genkinger는 기능뿐만 아니라 TRUMPF 디지털 서비스의 투명성에도 중점을 둡니다. "송장이 누락된 경우, MyTRUMPF 내의 주문 내역을 통해 간단히 다시 한 번 인쇄할 수 있습니다. 소프트웨어 업데이트에 대한 정보를 받았고 앱에서 누가 내 서비스 요청을 처리하고 있는지 및 얼마나 진행되고 있는지 확인할 수 있습니다."

## 전망

Patrick Genkinger는 현재 온라인 플랫폼 MyTRUMPF 및 서비스 앱을 혼자 이용하고 있습니다. 이 상황은 변경되어야 한다고 말합니다. "곧 다른 동료들을 연결시키고 싶습니다." 그리고 그는 MyTRUMPF 및 서비스 앱의 지속적인 발전에 기뻐합니다. "대체부품을 주문할 때 "즐거찾기 목록" 기능을 살펴볼 것이고 새로운 재주문(Re-Order) 기능을 이미 사용해 보았습니다. 이 기능으로 한 번 실행한 주문을 쉽게 반복할 수 있습니다" 라고 Genkinger는 설명하고 만족스럽게 요약합니다. "온라인에서는 모든 것이 훨씬 더 빠르게 진행되기 때문에, MyTRUMPF와 서비스 앱은 저를 더 유연하게 만들고 시간을 절약하게 해 줍니다. TRUMPF에 전화하는 것도 좋았는데, 실은 아쉽기도 합니다."

