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 중소 기업에 공급합니다. 생산관리 책임자 Patrick Genkinger와 함께 세 번째 세대는 이미 견해를 분명히 하며, 디지털화를 추진하고 포괄적인 서비스 제공을 확장하고 있습니다.

분야
금속 가공

임직원수
130

소재지
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 중소 고객에게도 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 최근에야 온라인 고객 포털 MyTRUMPF의 장점을 다시 한 번 제대로 알게 되었습니다: "저는 대체부품에 대한 온라인 숍이 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. 에러 번호를 입력한 후 서비스 앱이 표시하는 기술 가이드 ▯ 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 "즐겨찾기 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."