

MyTRUMPF ontsteekt de service-turbo

De recente bevolkingsgroei en de schaarste van waardevolle akkergrond stellen boeren voor grote uitdagingen. Enerzijds moeten zij productiever werken, anderzijds eisen de wetgevende macht en de samenleving ecologische en duurzame handelingen. Een spagaat waarbij RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH zijn klanten wereldwijd met innovatieve en toenemend digitale producten ondersteunt. De internationale fabrikant van meststrooiers, zaaimachines en winterstrooiapparaten heeft met de op gegevens gebaseerde nauwkeurige dosering en technologieën voor de precieze verdeling van mest, zaaigoed en strooimiddelen naam gemaakt. Ook in de productie van RAUCH zijn gedigitaliseerde productieprocessen en een continue gegevens- en informatiestroom de sleutel tot succes. Het online klantportaal MyTRUMPF en de daarbij behorende Service App spelen voor productiemanager Matthias Wittsack een grote rol: op het digitale klantportaal vindt hij wat hij voor het efficiënte 24/7-bedrijf van zijn TRUMPF-machines nodig heeft.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de



RAUCH Landmaschinenfabrik heeft zijn hoofdkantoor in Sinzheim, Baden-Württemberg in Zuid-Duitsland en is een familiebedrijf van de vierde en vijfde generatie. Het internationaal actieve bedrijf voorziet boeren, gemeenten, megaboerderijen en aannemers van meststrooiers, zaaimachines en winterstrooiapparaten. Opgericht in 1921 overtuigt RAUCH klanten wereldwijd met innovatieve producten die voor kwaliteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid staan. Ongeveer acht procent van de omzet investeert de innovatieve leider elk jaar in onderzoek en ontwikkeling van nieuwe oplossingen, om zijn klanten bij de realisatie van wettelijke en zakelijke voorschriften te ondersteunen in het moderne, duurzame en ecologische beheer van akkergrond.

BRANCHE	AANTAL MEDEWERKERS	LOCATIE
Metaalbewerking	Ca. 380	Sinzheim (Duitsland)

TRUMPF-PRODUCTEN

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

TOEPASSINGEN

- Lasersnijden
- Buigen
- Ponsen

Uitdagingen

Het aantal opdrachten is goed bij RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH in Sinzheim, Zuid-Duitsland. De

productiemachines lopen in continu bedrijf. "Dan doet elke uitval pijn," verklaart Matthias Wittsack, productiemanager mechanische bewerking bij RAUCH en hij vervolgt: "Een continue digitalisering van de reactieketen op het gebied van reparatie is daarom voor ons extra belangrijk." Ook voor de bij RAUCH geïnstalleerde TRUMPF-machines ontsteekt TRUMPF een bovenal praktische oplossing de service-turbo: het online klantportaal MyTRUMPF en de Service App. "Niet alleen hoogwaardige en snelle machines zijn voor efficiënte productieprocessen belangrijk," weet Wittsack. "Ook alles wat het proces aan de gang houdt moet in het dagelijkse werk zo eenvoudig en snel mogelijk functioneren. De mogelijkheden die de gedigitaliseerde service van TRUMPF hier biedt, zijn nauwelijks in geld uit te drukken."



"Ons doel op middellange termijn is papierloos produceren. Hier speelt de digitale serviceoplossing van TRUMPF een rol."

MATTHIAS WITTSACK

PRODUCTIEMANAGER MECHANISCHE BEWERKING
VAN RAUCH LANDMASCHINENFABRIK GMBH



Oplossingen

Servicegevallen inclusief verwerkingsstatus, verschillende bestelmogelijkheden voor reserveonderdelen en pons- en buiggereedschappen, 24/7 de nieuwste software-updates op elk moment, geïndividualiseerde trainingsaanbiedingen en gebundelde informatie over het machinepark. Dat zijn slechts enkele zaken die de geregistreerde gebruiker van het online platform MyTRUMPF kan gebruiken. Voor Matthias Wittsack een duidelijk voordeel ten opzichte van de gebruikelijke serviceaanbiedingen van de meeste machinefabrikanten: "Met MyTRUMPF besparen we niet alleen waardevolle tijd uit, maar profiteren we ook van een continue informatiestroom. Deze transparantie is in een drieploegendienst zeer belangrijk."

Bijzonder tevreden is hij met de Service App, waarmee hij waar en wanneer dan ook machineproblemen kan melden. "We krijgen direct voorstellen van de zogenaamde Technical Guides die foutmeldingen verklaren en hulp voor het zelf verhelpen van de problemen bieden. Daarmee kunnen onze reparateurs al snel 80 procent van alle problemen zonder monteurs oplossen," zegt Wittsack. Alle gemelde gevallen wordt transparant in de app weergegeven. Als er bij een probleem toch een monteur ter plaatse nodig is, worden de desbetreffende onderhouds- en reparatieberichten zowel in MyTRUMPF als in de app opgeslagen. Zo kunnen alle machinestoringen te allen tijde worden ingezien. Dat helpt duurzame oplossingen te vinden of de volgende keer sneller te reageren.

Ook software-updates kunnen via MyTRUMPF online probleemloos worden gedownload - altijd dan wanneer het schikt. "Hetzelfde geldt voor programmeergegevens voor pons- en buiggereedschap," legt Wittsack uit. "Vroeger kwamen de gegevens op sticks die we om veiligheidsredenen eerst door de IT moesten laten controleren. Dat kostte veel tijd, maar die tijden zijn voorbij."

Voor flexibiliteit zorgen de E-Shops op MyTRUMPF. "Het is mogelijk om 24/7 reserveonderdelen en gereedschap te bestellen," aldus Wittsack. "Als ik een buig- of ponsgereedschap nodig heb, word ik bij het zoeken geholpen door informatieve catalogi en een intuïtieve operatorbegeleiding." Voor de bestelling van slijtonderdelen heeft Matthias Wittsack in de E-Shop Reserveonderdelen een favorietenlijst aangelegd. Zo kan hij zonder zoektijden te allen tijde een nabestelling doen met één druk op de knop.

De bestelhistorie, de navolgbaarheid van de verzending en de papierloze facturering zijn vanzelfsprekend en bieden ook hier altijd en overal transparantie.



Realisatie

Matthias Wittsack gebruikt sinds april 2018 de digitale servicewereld van TRUMPF. Op de gepersonaliseerde pagina's hebben hij en alle andere geregistreerde gebruikers van zijn bedrijf overzicht op alle machines, de geïnstalleerde software, alle contracten en directe contactpersonen. "Ik gebruik het online klantportaal MyTRUMPF, maar ook de Service App, ongeveer een keer per week," vertelt Wittsack. "De digitale mogelijkheden die ik hier heb, kon alleen TRUMPF mij destijds bieden." Naast de tijdbesparing en de flexibiliteit is Wittsack vooral enthousiast over de transparantie: "Het maakt niet uit of onze gebruikers op MyTRUMPF kijken of in de app: alles is goed gedocumenteerd en voor alle anderen te allen tijde navolgbaar. Dit geeft ons een continue stroom van informatie zonder dat we veel energie hoeven te verbruiken."

Vooruitzichten

Er is de afgelopen jaren veel gebeurd op MyTRUMPF, maar Matthias Wittsack is van TRUMPF niet anders gewend. Er zijn altijd verbeteringen en doorontwikkelingen op het gebied van machine- en digitaliseringstechnologieën en dat vindt hij goed: "We hebben altijd contact met onze directe contactpersonen en ik vind het leuk dat onze suggesties en ideeën altijd serieus worden genomen." Dat TRUMPF met het online platform MyTRUMPF ook de dienst heeft gedigitaliseerd en daarmee naar een heel nieuw niveau heeft getild, maakt het voor hem en zijn medewerkers een stuk makkelijker en sneller. Ook daar is Wittsack van overtuigd: "Ook blijft TRUMPF niet achter met veiligheid. Ik kijk gespannen uit naar hoe het platform zich in de toekomst doorontwikkelt."

