Service zonder omwegen

De roep om korte levertijden en variabele seriegrootten stelt alle onderaannemers voor grote uitdagingen. Zonder automatisering, productieve machines en een flexibele productieplanning gaat het tegenwoordig niet meer. Dat weet ook Patrick Genkinger, productiemanager bij Steinhart Metallwarenfabrik: "Onze machines lopen in een drieploegendienst. We produceren onderdelen van 1 stuk tot 10.000 stuks en uitvaltijden kunnen we ons niet veroorloven." Daarom hebben het digitale klantportaal MyTRUMPF en de Service App voor hem echte meerwaarde. "Het maakt niet uit of ik in de E-Shop een reserveonderdeel of een nieuw stuk gereedschap bestel, in de bestelhistorie een factuur wil bekijken, een software-update wil downloaden of in de app een servicegeval wil aanmaken: met MyTRUMPF en de Service App is de tijdbesparing enorm."

H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Toen Heinrich Steinhart zijn onderneming in 1954 in het Zwabische Hettingen, Zuid-Duitsland, oprichtte, specialiseerde hij zich op de productie van ambachtelijk metalen waren. Zijn zoons Siegfried en Hubert Steinhart en zijn dochter Ingrid Genkinger namen het bedrijf in 1979 over en bouwden dit uit tot een moderne dienstverlener en specialist op het gebied van plaatbewerking. Investeringen in moderne technologieën, productieve machines en de omvangrijke automatisering van de productie loonden zich al snel. Momenteel levert Steinhart onder andere aan de onderneming TRUMPF, aan een grote fabrikant van fitnessapparaten en aan een fabrikant van tractoren en aan talrijke middelgrote en kleine bedrijven. Met productiemanager Patrick Genkinger voert de derde generatie al de scepter over de onderneming, stuwt de digitalisering vooruit en breidt het uitgebreide dienstenaanbod uit.

BRANCHE
Metaalbewerking

AANTAL MEDEWERKERS
130

LOCATIE
Hettingen (Duitsland)

TRUMPF-PRODUCTEN

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

TOEPASSINGEN

- Lasersnijden
- Buigen
- Ponsen
- Laser-buisbewerking

Uitdagingen

Tijd is geld in de contactproductie en seriegrootten van 1 tot 10.000 stuks brengen complexiteit in de processen met zich mee. Uitdagingen waarmee Patrick Genkinger, productiemanager bij Steinhart Metallwarenfabrik elke dag geconfronteerd wordt. "We leveren aan een grote fabrikant van fitnessapparaten, een fabrikant van tractoren en aan TRUMPF, maar ook aan ongeveer 250 middelgrote en kleine klanten," legt hij uit en gaat verder: "Op kwaliteit, korte levertijden en een hoge leveringsbetrouwbaarheid vertrouwen al deze klanten." Daarom zette de onderneming al vroeg in op een omvangrijke automatisering van de productie. Maar snelle productieprocessen alleen zijn slechts een halve maatregel. "Het is even belangrijk een snelle en ongecompliceerde service te hebben," zegt Genkinger. "Om bij een servicegeval eerst het typeplaatje te moeten zoeken om daar het machinenummer te vinden of urenlang catalogi doorzoeken om het bestelnummer voor een reserveonderdeel op te zoeken - daar heb ik tegenwoordig helemaal geen tijd meer voor."

"Onze TRUMPF-machines zijn zeer betrouwbaar. De weinige servicegevallen die we in de afgelopen twee jaar hebben gehad, konden we met de Service App bijna allemaal zelf oplossen."

PATRICK GENKINGER
PRODUCTIEMANAGER, H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG

Oplossingen

Patrick Genkinger werd zich pas onlangs bewust van de voordelen van het online klantportaal MyTRUMPF: "Ik heb een motor van een fabrikant besteld, die geen online shop voor reserveonderdelen heeft. Het kostte me drie dagen om het juiste onderdeel te vinden. Bij TRUMPF gaat dat in een paar minuten."

Patrick Genkinger gebruikt MyTRUMPF hoofdzakelijk voor de bestelling van reserveonderdelen en voor de aanschaf van ponsen en buiggereedschappen. Voor het snel vinden van bestelnummers van reserveonderdelen gebruikt hij 95 procent van de tijd de functie "Explosietekening". "Dat is fantastisch. In drie tot vier minuten is de boel geregeld," zegt hij. Bij de bestelling van slijtdelen voert hij via het Quick Order-formulier direct de bestelnummers in. "En als ik een onderdeel pas nog heb besteld, zoek ik de bestelnummers in de bestelhistorie van MyTRUMPF. Daar vind ik heel snel wat ik zoek," lacht hij. De zoekfunctie in de E-Shop overtuigt Genkinger eveneens: "Het werkt heel goed. Ik koop mijn gereedschap bijna alleen nog maar via de E-Shop. Alleen nog bij de aanschaf van speciaalgereedschap heb ik nog direct contact met TRUMPF."

Ook is Patrick Genkinger enthousiast over de Service App, die waardevolle tijd bespaart. "We communiceren vrijwel uitsluitend via de app. Bij een servicegeval kies ik de betrokken machine uit de lijst en geef aan dat ik teruggebeld wil worden. Helemaal fantastisch vind ik dat ik foto's kan uploaden. Die zeggen meer dan woorden." Na het aanmaken van een servicegeval kan Genkinger de verwerkingsstatus altijd via de app of MyTRUMPF bekijken. Een grote steun zijn de Technical Guides - tutorials die de Service App na de invoer van het foutnummer weergeeft. "Hiermee konden we de weinige servicegevallen die we in de afgelopen twee jaar hebben gehad, bijna allemaal zelf verhelpen,"

vertelt Genkinger enthousiast.

Realisatie

Patrick Genkinger gebruikt MyTRUMPF sinds 2017 en wil de voordelen van het online platform en de Service App niet meer missen. Omdat ik vandaag online bestel wat ik nodig heb en morgen mijn onderdelen in huis heb," vertelt hij en vult hij aan. "Ook de reactietijd bij servicegevallen is snel en door de Technical Guides kunnen we de servicebeurten aanzienlijk verminderen." Voor de digitaliseringsfan Genkinger staan naast de functionaliteit ook de transparantie van de digitale services van TRUMPF centraal: "Als ik een factuur mis, kan ik die gewoon via de bestelhistorie in MyTRUMPF nog een keer afdrukken. Ik word geïnformeerd over software-updates en in de app zie ik, wie mijn servicegeval verwerkt heeft en hoe het ermee staat."

Vooruitzichten

Momenteel gebruikt Patrick Genkinger het online platform MyTRUMPF en de Service App nog alleen. Dat gaat veranderen: "Ik wil graag binnenkort collega's toegang geven." En natuurlijk kijkt hij uit naar de continue doorontwikkeling van MyTRUMPF en de Service App. "De functie 'favorietenlijst' bij de bestelling van reserveonderdelen hoef ik maar door te kijken en de volledig nieuwe herbestelfunctie heb ik al uitgeprobeerd. Daarmee kan ik al een keer opgegeven bestellingen naar wens heel eenvoudig herhalen," vertelt Genkinger en knikt tevreden. "MyTRUMPF en de Service App maken mij flexibeler en sparen tijd uit, omdat online alles veel sneller gaat. Jammer eigenlijk, ik had graag een keer met TRUMPF gebeld."