

MyTRUMPF włącza serwisowy tryb turbo

Szybki wzrost liczby ludności i niedobór cennych gruntów ornych stanowi poważne wyzwania dla rolników. Z jednej strony muszą oni pracować bardziej produktywnie, a z drugiej strony ustawodawcy i społeczeństwo domagają się działań ekologicznych i zrównoważonych. Balans, w którym RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH wspiera swoich klientów na całym świecie za pomocą innowacyjnych i coraz bardziej cyfrowych produktów. Międzynarodowy producent rozsiewaczy nawozów, siewników i rozsiewaczy zimowych zasypczych z opartego na danych dokładnego dozowania i technologii precyzyjnego rozdzielania nawozów, nasion i materiałów sypkich. Digitalizacja procesów produkcji oraz ciągły przepływ danych i informacji są także kluczowe dla sukcesu RAUCH. Internetowy portal klienta MyTRUMPF i powiązana z nim aplikacja serwisowa bardzo pomagają kierownikowi produkcji Matthiasowi Wittsackowi: w cyfrowym portalu klienta znajdzie on wszystko, czego potrzebuje do efektywnej, nieprzerwanej pracy maszyn TRUMPF.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de



Firma RAUCH Landmaschinenfabrik z siedzibą w Sinzheim w Badenii-Wirtembergii jest firmą rodzinną, którą zarządza już czwarte i piąte pokolenie. Działające na rynku międzynarodowym przedsiębiorstwo zaopatruje rolników, gminy, duże gospodarstwa rolne i firmy usługowe w rozsiewacze nawozów, siewniki i rozsiewacze zimowe. Założona w 1921 roku firma RAUCH przekonuje klientów na całym świecie innowacyjnymi produktami, które oznaczają jakoś, niezawodność i długą żywotność. Co roku lider innowacji inwestuje około osiem procent swoich obrotów w badania i rozwój nowych rozwiązań, aby wspierać swoich klientów w realizacji wymogów prawnych i społecznych w zakresie nowoczesnego, zrównoważonego i ekologicznego zarządzania gruntami ornymi.

BRANŻA

Obróbka metalu

LICZBA PRACOWNIKÓW

ok. 380

LOKALIZACJA

Sinzheim
(Niemcy)

PRODUKTY TRUMPF

- MyTRUMPF
- aplikacja serwisowa
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

ZASTOSOWANIA

- cięcie laserowe
- gięcie
- wykrawanie

Wyzwania

W firmie RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH w Sinzheim w Badenii sytuacja w zakresie zamówień jest dobra. Maszyny produkcyjne pracują w trybie ciągłym. „Każda awaria boli” – wyjaśnia Matthias Wittsack, kierownik produkcji ds. obróbki mechanicznej w firmie RAUCH i dodaje: „Ciąga digitalizacja powodza reakcji w obszarze utrzymania w dobrym stanie technicznym jest więc dla nas szczególnie ważna”. W przypadku zainstalowanych w firmie RAUCH maszyn TRUMPF niezwykle praktyczne rozwiązanie inicjuje serwis na poziomie turbo: internetowy portal klienta MyTRUMPF i aplikacja serwisowa. Dla efektywnych procesów produkcyjnych ważne są nie tylko wysokiej jakości i szybkie maszyny” – Wittsack doskonale o tym wie. „Wszystko, co utrzymuje je w ruchu, powinno również działać jak najłatwiej i jak najszybciej w codziennej pracy. Możliwości, jakie oferuje nam tutaj cyfrowy serwis TRUMPF, nie da się w ogóle zmierzyć w pieniądzu”.



„Naszym średnioterminowym celem jest produkcja bez użycia papieru. W tym miejscu z pomocą przychodzi nam cyfrowe rozwiązanie serwisowe firmy TRUMPF.”

MATTHIAS WITTSACK

KIEROWNIK PRODUKCJI DS. OBRÓBK
MECHANICZNEJ, RAUCH LANDMASCHINENFABRIK
GMBH



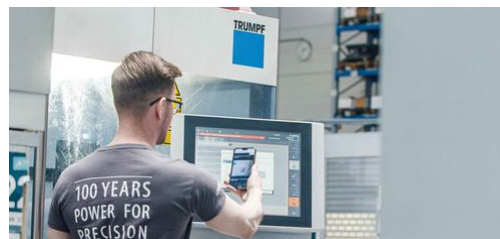
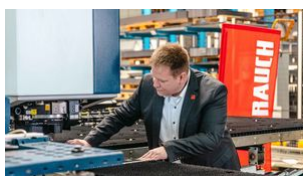
Rozwiązania

Przypadki serwisowe wraz ze statusem przetwarzania, różne możliwości zamawiania części zamiennych oraz narzędzi wykrawających i narzędzi do gięcia przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, najnowsze aktualizacje oprogramowania przez cały czas, zindywidualizowane oferty szkoleniowe oraz informacje o parku maszynowym. To tylko niektóre z ofert, z których mogą skorzystać zarejestrowani użytkownicy platformy internetowej MyTRUMPF. Dla Matthiasa Wittsacka jest to wyraźna przewaga nad zwykłymi ofertami serwisowymi większości producentów maszyn: „Dzięki MyTRUMPF nie tylko oszczędzamy cenny czas, lecz także korzystamy z ciągłego przepływu informacji. Ta transparentność jest bardzo ważna w przypadku eksploatacji trzymianowej”.

Szczególnie podoba mu się aplikacja serwisowa, za pomocą której można przez całą dobę tworzyć komunikaty o problemach z maszynami. „Natychmiast otrzymujemy propozycje tzw. Technical Guide, które wyjaśniają zgłoszenia błędów i oferują wsparcie dotyczące samopomocy. Dzięki temu nasi pracownicy zajmujący się utrzymaniem w dobrym stanie technicznym mogą rozwiązać 80 procent wszystkich problemów bez konieczności angażowania technika” – ocenia Wittsack. Aplikacja w przejrzysty sposób prezentuje wszystkie zgłoszone sprawy. Jeśli w przypadku problemu na miejscu pojawi się technik, odpowiednie raporty dotyczące konserwacji i napraw są zapisywane zarówno w MyTRUMPF, jak i w aplikacji. W ten sposób w każdej chwili można prześledzić wszystkie usterki maszyny. Pomaga to w znalezieniu trwałych rozwiązań lub szybszej reakcji następnym razem.

W MyTRUMPF można również łatwo pobierać online aktualizacje oprogramowania – zawsze wtedy, gdy jest to najbardziej odpowiednie. „To samo dotyczy danych programowania dla narzędzi do wykrawania i gięcia” – wyjaśnia Wittsack. „W przeszłości dane były dostępne na pamięci USB, która najpierw musiała być zatwierdzona przez dział IT ze względów bezpieczeństwa. Było to czasochłonne, ale te czasy już minęły”.

Sklepy internetowe w MyTRUMPF zapewniają elastyczność. „Zamawianie części zamiennych i narzędzi jest możliwe przez całą dobę” – mówi Wittsack. „Kiedy potrzebuję narzędzia do gięcia lub wykrawania, katalogi informacyjne i intuicyjne wskazówki dla użytkownika pomagają mi w poszukiwaniach”. Matthias Wittsack stworzył w sklepie internetowym z częściami zamiennymi listę najczęściej zamawianych części zamiennych, dzięki czemu ponowne zamówienie może być dokonane w każdej chwili za pomocą jednego kliknięcia, bez konieczności ponownego szukania. Historia zamówienia, śledzenie przesyłek i fakturowanie bez użycia papieru są na porządku dziennym i oferują wszystkim transparentność.



Realizacja

Matthias Wittsack korzysta z cyfrowego świata usług firmy TRUMPF od kwietnia 2018 roku. Na spersonalizowanym interfejsie on i wszyscy inni zarejestrowani użytkownicy z jego firmy mają przegląd wszystkich maszyn, zainstalowanego oprogramowania, wszystkich umów i bezpośrednich osób kontaktowych. „Korzystam z internetowego portalu klienta MyTRUMPF, ale także z aplikacji serwisowej mniej więcej raz w tygodniu” – mówi Wittsack. „Możliwości cyfrowe, które mam tutaj do dyspozycji, są mi obecnie oferowane tylko przez firmę TRUMPF”. Oprócz oszczędności czasu i elastyczności, Wittsack jest szczególnie zachwycony kwestią transparentności: „Niezależnie od tego, co jeden z naszych użytkowników inicjuje na MyTRUMPF lub w aplikacji: wszystko jest schludnie udokumentowane i zrozumiałe dla wszystkich innych przez cały czas. Dzięki temu mamy zapewniony ciągły przepływ informacji bez konieczności poświęcania temu dużej ilości energii”.

Perspektywy

W ostatnich latach na MyTRUMPF wiele się dzieje, ale Matthias Wittsack jest już do tego przyzwyczajony. Chodzi tutaj bowiem o ciągłe ulepszenia i dalszy rozwój technologii maszyn i cyfryzacji, a on uważa, że to dobrze: „Zawsze jesteśmy w kontakcie z naszymi bezpośrednimi osobami do kontaktu i podoba mi się, że za każdym razem nasze sugestie i propozycje są traktowane poważnie”. Ułatwieniem i znacznym usprawnieniem dla niego i jego pracowników jest również fakt, że firma TRUMPF zdigitalizowała swoje usługi za pomocą platformy internetowej MyTRUMPF, przenosząc je na zupełnie nowy poziom. A Wittsack jest pewien: „W tej kwestii TRUMPF z pewnością również nie stoi w miejscu. Jestem ciekawy, jak platforma rozwinie się w przyszłości”.

