MyTRUMPF liga o turbo para os serviços

O rápido crescimento populacional e a escassez de terras aráveis □□valiosas representam grandes desafios para os agricultores. Por um lado, eles precisam trabalhar de forma mais produtiva, por outro, a legislação e a sociedade exigem ações ecológicas e sustentáveis. Uma questão de equilíbrio, na qual a RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH apoia seus clientes em todo o mundo com produtos inovadores e cada vez mais digitalizados. O fabricante internacional de dispersores de fertilizantes, semeadores e dispersores de inverno tornou-se conhecido por sua dosagem exata baseada em dados e tecnologias para a distribuição precisa de fertilizantes, sementes e material de espalhamento. Na produção da RAUCH, os processos de produção digitalizados e um fluxo contínuo de dados e informações também são a chave para o sucesso. O portal online do cliente MyTRUMPF e o Service App associado são verdadeiras cartas na manga para o Gerente de produção Matthias Wittsack: no portal digital do cliente, ele encontra tudo o que precisa para a operação eficiente 24 horas por dia, 7 dias por semana, de suas máquinas TRUMPF.

RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH

www.rauch.de

Com sede em Sinzheim, no estado de Baden-Württemberg, a RAUCH Landmaschinenfabrik é uma empresa de propriedade familiar na quarta e quinta geração. A empresa internacional fornece para agricultores, municípios, grandes empresas e empreiteiros distribuidores de fertilizantes, semeadores e distribuidores de inverno. Fundada em 1921, a RAUCH impressiona clientes no mundo todo com produtos inovadores e que representam qualidade, confiabilidade e longa vida útil. A líder em inovação investe cerca de 8% do seu faturamento anual na pesquisa e desenvolvimento de novas soluções para apoiar seus clientes na implementação de requisitos legais e sociais para um cultivo moderno, sustentável e ecológico de terras aráveis.

SETOR
Processamento de metal

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
Aprox. 380

LOCAL DE OPERAÇÃO
Sinzheim (Alemanha)

PRODUTOS TRUMPF

- MyTRUMPF
- Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic

APLICAÇÕES

- Corte a laser
- Dobra
- Puncionamento

Desafios

A situação dos pedidos é boa na RAUCH Landmaschinenfabrik GmbH, em Sinzheim, no estado de Baden-Württemberg. As máquinas da produção funcionam continuamente. "Aqui, não podemos ter tempos de inatividade", explica Matthias Wittsack, Gerente de manufatura de processamento mecânico na RAUCH, e continua: "Por isso, uma digitalização contínua da cadeia de reação na área da manutenção é especialmente importante para nós." Para as máquinas da TRUMPF instaladas na RAUCH, uma solução extremamente prática ajuda a ligar o "turbo" nos serviços: o portal do cliente online MyTRUMPF, assim como o Service App. "Não são apenas as máquinas rápidas e de alta qualidade que são importantes para processos de produção eficientes", explica Wittsack. "Tudo o que as mantém funcionando também deve funcionar da maneira mais simples e rápida possível no dia a dia do trabalho. As possibilidades que a TRUMPF nos oferece com seus serviços digitalizados não têm preço."



"Nosso objetivo em médio prazo é eliminar o uso de papel. A solução de serviço digital da TRUMPF vai nos ajudar nisso."

MATTHIAS WITTSACK

GERENTE DE MANUFATURA DE PROCESSAMENTO MECÂNICO NA RAUCH LANDMASCHINENFABRIK GMBH

Soluções

Chamadas de assistência com status de processamento, diversas possibilidades de pedidos de peças de reposição e ferramentas de puncionamento e dobra, 24 horas, todos os dias da semana, as mais recentes atualizações de software a qualquer momento, ofertas de treinamento personalizado e informações agrupadas sobre o parque de máquinas. Estas são apenas algumas das ofertas que os usuários registrados da plataforma online MyTRUMPF podem usar. Para Matthias Wittsack, existe uma vantagem clara em comparação com os serviços convencionais da maioria dos fabricantes: "Com MyTRUMPF, nós não apenas economizamos um tempo valioso, mas também nos beneficiamos de um fluxo de informações constante. Esta transparência é muito importante na operação de três turnos."

Ele ficou particularmente impressionado com o Service App, que pode ser usado para criar relatórios sobre problemas da máquina 24 horas por dia. "Recebemos imediatamente sugestões de guias técnicos que explicam as mensagens de erro e oferecem ajuda. Dessa maneira, nossos técnicos de manutenção já conseguem resolver 80% dos problemas sem a ajuda da assistência", avalia Wittsack. Todas as chamadas feitas são listadas de maneira transparente no App. Caso um técnico tenha estado no local no caso de um problema, os respectivos relatórios de manutenção e reparo são registrados tanto no MyTRUMPF quanto no Service App. Desta forma, todos os erros da máquina podem ser rastreados a qualquer momento. Isso ajuda a encontrar soluções de longo prazo ou a reagir mais rapidamente da próxima vez.

Atualizações de software também podem ser baixadas sem problemas no MyTRUMPF online – sempre que for mais conveniente. "O mesmo vale para dados de programação para ferramentas de puncionamento e dobra", explica Wittsack. "Antigamente, os dados eram fornecidos em pen drives que tinham que ser liberados pelo TI, por motivos de segurança. Isso era demorado, mas agora faz parte do passado."

As lojas online do MyTRUMPF garantem flexibilidade. "É possível encomendar peças de reposição e ferramentas 24 horas por dia", diz Wittsack. "Quando preciso de uma ferramenta de dobra ou puncionamento, catálogos informativos e uma operação intuitiva do operador ajudam na pesquisa." Para fazer pedidos de peças de desgaste, Matthias Wittsack criou uma lista de favoritos na loja online de peças de reposição. Agora, basta pressionar um botão para refazer um pedido a qualquer momento, sem perder tempo com pesquisas. O histórico de pedidos, o rastreamento de remessas e o faturamento sem papel são claros e também oferecem transparência para todos.







Implementação

Matthias Wittsack utiliza o mundo de serviços digitais da TRUMPF desde abril de 2018. Na interface personalizada, ele e todos os outros usuários registrados de sua empresa podem visualizar todas as máquinas, software instalados, todos os contratos e pessoas de contato diretas. "Utilizo o portal do cliente online MyTRUMPF, mas também o Service App, mais ou menos uma vez por semana", conta Wittsack. "Atualmente, só a TRUMPF me oferece as possibilidades digitais que tenho aqui." Além da economia de tempo e da flexibilidade, Wittsack também está impressionado com a transparência: "O que quer que seja que um dos usuários faça no MyTRUMPF ou no App: tudo fica documentado claramente e pode ser consultado a qualquer momento por todos os outros usuários. Isso nos proporciona um fluxo de informações constantes, sem que tenhamos que nos esforçar muito."

Perspectiva

Muitas coisas mudaram no MyTRUMPF nos últimos anos, mas Matthias Wittsack já está acostumado com isso com a TRUMPF. Sempre há melhorias e desenvolvimentos nas tecnologias de máquinas e digitalização, o que ele acha muito bom: "Estamos sempre nos comunicando diretamente com nossas pessoas de contato, e acho muito satisfatório que nossas sugestões e críticas são sempre levadas a sério." O fato de a TRUMPF também ter digitalizado o atendimento com a plataforma online MyTRUMPF, elevando a um nível totalmente novo, facilita muito as coisas e deixa tudo mais rápido para ele e seus funcionários. Wittsack tem certeza de uma coisa: "Com certeza, a TRUMPF também não vai parar por aí. Mal posso esperar para ver como a plataforma será desenvolvida no futuro."