

# Serviço sem desvios

A exigência de prazos de entrega curtos e tamanhos de lotes variáveis ☐ representa grandes desafios para todos os fabricantes terceirizados. Hoje em dia, nada funciona sem automação, máquinas produtivas e um planejamento de fabricação flexível. Patrick Genkinger, Gerente de produção da Steinhart Metallwarenfabrik, sabe muito bem disso: "Nossas máquinas funcionam em operação de 3 turnos. Produzimos quantidades de peças de 1 até 10.000 e simplesmente não podemos ter períodos de inatividade." Por isso, o portal digital do cliente MyTRUMPF e o Service App me proporcionam um verdadeiro valor agregado. "Não importa se vou encomendar uma peça de reposição ou uma nova ferramenta na loja online, se quero consultar alguma fatura no histórico de pedidos, se vou baixar uma atualização de software ou criar uma chamada no app: com o MyTRUMPF e o Service App, a economia de tempo é imensa."



## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

[www.steinhart-metall.de](http://www.steinhart-metall.de)

Quando Heinrich Steinhart fundou sua empresa em Hettingen, no estado da Suábia, em 1954, ele se especializou na fabricação de artigos decorativos de metal. A partir de 1979, seus filhos Siegfried e Hubert Steinhart e sua filha Ingrid Genkinger ampliaram a empresa, que se tornou uma moderna prestadora de serviços e especialista na fabricação de chapas metálicas. Os investimentos em tecnologias modernas, máquinas produtivas e a automação abrangente da produção compensaram rapidamente. Hoje, a Steinhart fornece para a empresa TRUMPF, uma grande fabricante de equipamentos de ginástica, um fabricante de tratores, além de inúmeras empresas de médio e pequeno porte. Com o gerente de produção Patrick Genking, a empresa já está em sua terceira geração, impulsionando a digitalização e expandindo ainda mais sua ampla gama de serviços.

---

### SETOR

Processamento  
de metal

### NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

130

### LOCAL DE OPERAÇÃO

Hettingen  
(Alemanha)

---

### PRODUTOS TRUMPF

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

### APLICAÇÕES

- Corte a laser
- Dobra
- Puncionamento
- Processamento de tubo

## Desafios

Tempo é dinheiro na fabricação de lotes, e tamanhos de lote de 1 até 10.000 trazem complexidade aos processos. Desafios que Patrick Genkinger, Gerente de produção na Steinhart Metallwarenfabrik, precisa enfrentar todos os dias. "Nós fornecemos para um grande fabricante de equipamentos de ginástica, um fabricante de tratores e a empresa TRUMPF, mas também cerca de 250 clientes de médio e pequeno porte", ele explica, e continua: "Todos insistem em qualidade, prazos de entrega curtos e alta confiabilidade de entrega." A empresa, portanto, apostou na automação abrangente da produção desde o início. No entanto, apenas processos de produção rápido não resolvem tudo. "Um serviço rápido e descomplicado também é importante", explica Genkinger. "No caso de uma chamada de assistência, procurar a placa de identificação para então encontrar o número da máquina, ou perder horas revirando catálogos para encontrar o número de pedido de uma peça de reposição - hoje em dia não tenho mais tempo para isso."



"Nossas máquinas TRUMPF são extremamente confiáveis; entre as poucas chamadas de assistência que tivemos nos últimos dois anos, fomos capazes de resolver quase todas usando o Service App."

**PATRICK GENKINGER**

GERENTE DE PRODUÇÃO NA H. STEINHART  
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



## Soluções

Patrick Genkinger só recentemente tomou conhecimento das vantagens do portal online do cliente MyTRUMPF: "Encomendei um motor de um fabricante que não tem uma loja online de peças de reposição. Demorei três dias para localizar a peça certa. Na TRUMPF, isso leva só alguns minutos."

Patrick Genkinger utiliza o MyTRUMPF principalmente para encomendar peças de reposição e para comprar ferramentas de punção e dobra. Para encontrar rapidamente os números de pedidos das peças de reposição, 95% das vezes ele usa a função "Desenho de vista explodida". "Isso é excelente. Fica tudo resolvido em três a quatro minutos", ele explica. Para fazer pedidos de peças de desgaste, ele introduz os números de pedido diretamente através da função Quick-Order. "E se eu tiver encomendado uma peça há pouco tempo, simplesmente pesquiso o número de pedido no histórico do MyTRUMPF. Isso também é muito rápido", ele conta, sorrindo. A função de pesquisa na loja online também impressiona Genkinger: "A função é maravilhosa. Hoje em dia, compro minhas ferramentas praticamente só na loja online. Somente na compra de ferramentas especiais ainda tenho contato direto com a TRUMPF."

Patrick Genkinger também está impressionado com o Service App, que economiza um tempo valioso. "Comunicamos quase que exclusivamente através do app. Em caso de chamada de assistência, seleciono a máquina afetada na lista e solicito uma chamada de retorno. Acho genial a possibilidade de carregar fotos. Elas dizem mais que palavras." Depois de criar a chamada de assistência, Genkinger pode visualizar a qualquer momento o status de processamento através do app ou do MyTRUMPF. Uma grande ajuda são os guias técnicos – tutoriais que o Service App apresenta depois de introduzir o número do erro. "Dessa maneira, fomos capazes de resolver sozinhos quase que todas as poucas

chamadas de assistência que tivemos nos últimos dois anos", conta Genkinger.



## Implementação

Patrick Genkinger usa o MyTRUMPF desde 2017 e não quer mais perder as vantagens da plataforma online e do Service App. Posso encomendar online o que preciso hoje e já recebo as peças amanhã", ele explica, satisfeito. "O tempo de resposta para chamadas de serviço também é rápido e graças aos guias técnicos conseguimos reduzir visivelmente as intervenções de manutenção." Para o fã da digitalização, Genkinger, além da funcionalidade, a transparência dos serviços digitais da TRUMPF também merece destaque: "Se eu não encontrar uma fatura, por exemplo, posso simplesmente imprimir novamente através do histórico de pedidos no MyTRUMPF. Sou informado sobre atualizações de software e posso ver no app quem está processando minha chamada e em qual ponto ela se encontra."

## Perspectiva

Atualmente, Patrick Genkinger ainda utiliza a plataforma online MyTRUMPF e o Service App sozinho. Mas isso deve mudar: "Em breve, pretendo envolver outros colegas." E é claro que ele também está ansioso para ver o desenvolvimento do MyTRUMPF e do Service App. "Vou experimentar a função "Lista de favoritos" para encomendar peças de reposição e também já experimentei a nova função de repetir o pedido. Com ela, posso repetir de maneira muito fácil os pedidos que já foram feitos", resume Genkinger. "MyTRUMPF e o Service App me tornam mais flexível e ajudam a economizar tempo, porque tudo é mais rápido online. Na verdade, é uma pena – eu até gostava de telefonar para a TRUMPF às vezes."

