

Service fără ocolișuri

Solicitarea unor termene de livrare scurte și a unor loturi de dimensiuni variabile reprezintă o mare provocare pentru toți subcontractanții. Astăzi, nimic nu mai funcționează fără automatizare, mașini productive și o planificare flexibilă a producției. Patrick Genkinger, manager de producție la Steinhart Metallwarenfabrik, este cel în acest lucru: „Mașinile noastre funcționează în 3 schimburi. Producem piese în cantități de la 1 la 10.000 de bucăți și nu ne putem permite timpii morți.” De aceea, portalul digital pentru clienți MyTRUMPF și aplicația Service App îi aduc o valoare adăugată reală. „Comand o piesă de schimb sau o unealtă nouă în E-Shop sau vreau să vizualizez o factură în istoricul comenzilor, să descarc o actualizare de software sau să creez un caz de service în aplicație: cu MyTRUMPF și aplicația Service App, timpul economisit este enorm.”



H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Atunci când Heinrich Steinhart și-a fondat compania în 1954 în orașul Hettingen din Baden-Württemberg, s-a specializat în fabricarea de articole decorative din metal. Începând cu 1979, fiii săi Siegfried și Hubert Steinhart și fiica sa Ingrid Genkinger dezvoltă compania care devine un furnizor modern de servicii, specializat și în producția de tablă. Investițiile în tehnologii moderne, în mașini productive și în automatizarea completă a producției se amortizează rapid. În prezent, Steinhart este furnizor pentru mai multe companii, printre care TRUMPF, un mare producător de echipamente de fitness și un producător de tractoare, precum și numeroase întreprinderi de dimensiuni medii și mici. Împreună cu managerul de producție Patrick Genkinger, cea de-a treia generație este deja la conducere, promovând digitalizarea și extinzând în continuare gama cuprinzătoare de servicii.

DOMENIU DE ACTIVITATE

Prelucrarea metalelor

NUMĂR DE ANGAJAȚI

130

LOCAȚIE

Hettingen (Germania)

PRODUSE TRUMPF

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

APLICAȚII

- Debitare cu laser
- Îndoire
- Cătanare
- Prelucrare cu laser a țevilor

Provocări

Timpul înseamnă bani în producția la comandă, iar dimensiunile loturilor de la 1 la 10.000 aduc complexitate proceselor. Provocări cu care Patrick Genkinger, manager de producție la Steinhart Metallwarenfabrik, se confruntă în fiecare zi. „Suntem furnizori pentru un mare producător de echipamente de fitness, un producător de tractoare și compania TRUMPF, dar și pentru aproximativ 250 de clienți de dimensiuni medii și mici”, explică el și continuă. „Toată lumea insistă asupra calității, termenelor scurte de livrare și punctualității livrărilor.” Prin urmare, întreprinderea și-a propus de timpuriu o automatizare completă a producției. Dar procesele rapide de producție reprezintă doar un prim pas. „La fel de important este un service rapid și fără complicații”, spune Genkinger. „Într-un caz de service, trebuie mai întâi să cauți placa de identificare pentru a obține seria mașinii sau să petrec ore întregi în cataloage pentru a găsi numărul de comandă pentru o piesă de schimb - nu mai am timp pentru asta.”



„Mașinile noastre TRUMPF sunt foarte fiabile; din cele câteva cazuri de service pe care le-am avut în ultimii doi ani, pe aproape toate am reușit să le remediem singuri folosind aplicația Service App.”

PATRICK GENKINGER

MANAGER DE PRODUCȚIE, H. STEINHART
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



Soluții

Abia recent, Patrick Genkinger a conștientizat din nou avantajele portalului online pentru clienți MyTRUMPF: „Am comandat un motor de la un producător care nu are un magazin online pentru piese de schimb. Mi-a luat trei zile pentru a găsi piesa potrivită. Cu TRUMPF, acest lucru se poate face în câteva minute.”

Patrick Genkinger utilizează MyTRUMPF în principal pentru a comanda piese de schimb și pentru a achiziționa scule de tăiat și de îndoit. Pentru a identifica rapid numerele de comandă ale pieselor de schimb, acesta utilizează funcția „Desen cu vedere explodat” în 95% din cazuri. „Este grozav. În trei-patru minute, totul este rezolvat”, explică el. Atunci când comandă consumabile, introduce numerele de comandă direct prin intermediul funcției de comandă rapidă. „Și dacă am comandat o piesă doar recent, caut numărul de comandă în istoricul comenzilor din MyTRUMPF. Așa găsesc foarte repede ceea ce caut”, spune el zâmbind. Funcția de căutare din E-Shop îl convinge, de asemenea, pe Genkinger: „Funcționează de minune. Îmi cumpăr uneltele aproape exclusiv din E-Shop. Mai am contact direct cu TRUMPF doar atunci când cumpăr scule speciale.”

Patrick Genkinger este, de asemenea, entuziasmat de aplicația Service App, deoarece economisește timp prețios. „Comunicăm aproape exclusiv prin intermediul aplicației. În cazul unui apel de service, selectez mașina respectivă din listă și solicit o rechemare. O idee genială cred că este posibilitatea de a încărca imagini. Ele spun mai mult decât cuvintele.” După crearea cazului de service, Genkinger poate vizualiza în orice moment stadiul de procesare prin intermediul aplicației sau prin MyTRUMPF. Ghidurile tehnice - tutoriale pe care aplicația Service App le afișează după ce introduceți codul de eroare - sunt de mare ajutor. „Acest lucru ne-a permis să rezolvăm singuri aproape toate dintre puținele cazuri de service pe

care le-am avut în ultimii doi ani", se bucură Genkinger.



Implementare

Patrick Genkinger folosește MyTRUMPF din 2017 și nu mai vrea să rateze avantajele platformei online și ale aplicației Service App. Azi comand online ceea ce am nevoie și mâine am piesele", explică el și adaugă. "Timpul de răspuns pentru cazurile de service este, și el, rapid, iar ghidurile tehnice ne-au permis să reducem în mod vizibil apelurile către echipa de service." Pentru Genkinger, un fan al digitalizării, accentul nu se pune doar pe funcționalitate, ci și pe transparența serviciilor digitale TRUMPF: „Dacă pierd o factură, o pot tipări din nou, pur și simplu, prin intermediul istoricului comenzilor din MyTRUMPF. Sunt informat cu privire la actualizările de software, iar în aplicație pot vedea cine se ocupă de cazul meu de service și în ce stadiu se află.”

Perspectivă

În prezent, Patrick Genkinger folosește doar platforma online MyTRUMPF și aplicația Service App. Acest lucru este pe cale să se schimbe: „Aș dori să implic și alți colegi în viitorul apropiat.” și așteaptă, desigur, cu nerăbdare dezvoltarea continuă a portalului MyTRUMPF și a aplicației Service App. „Mă voi uita la funcția „Listă favorite” pentru a comanda piese de schimb și am încercat deja noua funcție de repetare a comenzii. Astfel, pot repeta cu ușurință comenzile pe care le-am plasat deja, dacă este necesar”, explică Genkinger și rezumă cu satisfacție. „MyTRUMPF și aplicația Service App mă fac mai flexibil și economisesc timp, deoarece totul este mult mai rapid online. De fapt îmi pare rău - m-am bucurat foarte mult de convorbirile telefonice cu TRUMPF în trecut.”

