Service f□r□ ocoli□uri

Solicitarea unor termene de livrare scurte □i a unor loturi de dimensiuni variabile reprezint□ o mare provocare pentru to□i subcontractan□ii. Ast□zi, nimic nu mai func□ioneaz□ f□r□ automatizare, ma□ini productive □i o planificare flexibil□ a produc□iei. Patrick Genkinger, manager de produc□ie la Steinhart Metallwarenfabrik, □tie □i el acest lucru: „Ma□inile noastre func□ioneaz□ în 3 schimburi. Producem piese în cantit□□i de la 1 la 10.000 de buc□□i □i nu ne putem permite timpii mor□i.“ De aceea, portalul digital pentru clien□i MyTRUMPF □i aplica□ia Service App îi aduc o valoare ad□ugat□ real□. „Comand o pies□ de schimb sau o unealt□ nou□ în E-Shop sau vreau s□ vizualizez o factur□ în istoricul comenzilor, s□ descarc o actualizare de software sau s□ creez un caz de service în aplica□ie: cu MyTRUMPF □i aplica□ia Service App, timpul economisit este enorm.“

H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Atunci când Heinrich Steinhart □i-a fondat compania în 1954 în ora□ul Hettingen din Baden-Württemberg, s-a specializat în fabricarea de articole decorative din metal. Începând cu 1979, fiii s□i Siegfried □i Hubert Steinhart □i fiica sa Ingrid Genkinger dezvolt□ compania care devine un furnizor modern de servicii, specializat □i în produc□ia de tabl□. Investi□iile în tehnologii moderne, în ma□ini productive □i în automatizarea complet□ a produc□iei se amortizeaz□ rapid. În prezent, Steinhart este furnizor pentru mai multe companii, printre care TRUMPF, un mare produc□tor de echipamente de fitness □i un produc□tor de tractoare, precum □i numeroase întreprinderi de dimensiuni medii □i mici. Împreun□ cu managerul de produc□ie Patrick Genkinger, cea de-a treia genera□ie este deja la conducere, promovând digitalizarea □i extinzând în continuare gama cuprinz□toare de servicii.

DOMENIU DE ACTIVITATE

Prelucrarea metalelor

NUM□R DE ANGAJA□I

130

LOCA□IE

Hettingen (Germania)

PRODUSE TRUMPF

- MyTRUMPF
- Aplica□ia Service App
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

APLICA□II

- Debitare cu laser
- Îndoire
- □tan□are
- Prelucrare cu laser a □evilor

Provoc□ri

Timpul înseamn□ bani în produc□ia la comand□, iar dimensiunile loturilor de la 1 la 10.000 aduc complexitate proceselor. Provoc□ri cu care Patrick Genkinger, manager de produc□ie la Steinhart Metallwarenfabrik, se confrunt□ în fiecare zi. „Suntem furnizori pentru un mare produc□tor de echipamente de fitness, un produc□tor de tractoare □i compania TRUMPF, dar □i pentru aproximativ 250 de clien□i de dimensiuni medii □i mici", explic□ el □i continu□. „Toat□ lumea insist□ asupra calit□□ii, termenelor scurte de livrare □i punctualit□□ii livr□rilor." Prin urmare, întreprinderea □i-a propus de timpuriu o automatizare complet□ a produc□iei. Dar procesele rapide de produc□ie reprezint□ doar un prim pas. „La fel de important este un service rapid □i f□r□ complica□ii", spune Genkinger. „Într-un caz de service, trebuie mai întâi s□ caut pl□cu□a de identificare pentru a ob□ine seria ma□inii sau s□ petrec ore întregi în cataloage pentru a g□si num□rul de comand□ pentru o pies□ de schimb - nu mai am timp pentru asta."

"Ma□inile noastre TRUMPF sunt foarte fiabile; din cele câteva cazuri de service pe care le-am avut în ultimii doi ani, pe aproape toate am reu□it s□ le remediem singuri folosind aplica□ia Service App."

PATRICK GENKINGER
MANAGER DE PRODUC□IE, H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG

Solu□ii

Abia recent, Patrick Genkinger a con□tientizat din nou avantajele portalului online pentru clien□i MyTRUMPF: „Am comandat un motor de la un produc□tor care nu are un magazin online pentru piese de schimb. Mi-a luat trei zile pentru a g□si piesa potrivit□. Cu TRUMPF, acest lucru se poate face în câteva minute."

Patrick Genkinger utilizeaz□ MyTRUMPF în principal pentru a comanda piese de schimb □i pentru a achizi□iona scule de □tan□at □i de îndoit. Pentru a identifica rapid numerele de comand□ ale pieselor de schimb, acesta utilizeaz□ func□ia „Desen cu vedere explodat□" în 95% din cazuri. „Este grozav. În trei-patru minute, totul este rezolvat", explic□ el. Atunci când comand□ consumabile, introduce numerele de comand□ direct prin intermediul func□iei de comand□ rapid□. „□i dac□ am comandat o pies□ doar recent, caut num□rul de comand□ în istoricul comenzilor din MyTRUMPF. A□a g□sesc foarte repede ceea ce caut", spune el zâmbind. Func□ia de c□utare din E-Shop îl convinge, de asemenea, pe Genkinger: „Func□ioneaz□ de minune. Îmi cump□r uneltele aproape exclusiv din E-Shop. Mai am contact direct cu TRUMPF doar atunci când cump□r scule speciale."

Patrick Genkinger este, de asemenea, entuziasmat de aplica□ia Service App, deoarece economise□te timp pre□ios. „Comunic□m aproape exclusiv prin intermediul aplica□iei. În cazul unui apel de service, selectez ma□ina respectiv□ din list□ □i solicit o rechemare. O idee genial□ cred c□ este posibilitatea de a înc□rca imagini. Ele spun mai mult decât cuvintele." Dup□ crearea cazului de service, Genkinger poate vizualiza în orice moment stadiul de procesare prin intermediul aplica□iei sau prin MyTRUMPF. Ghidurile tehnice - tutoriale pe care aplica□ia Service App le afi□eaz□ dup□ ce introduce□i codul de eroare - sunt de mare ajutor. „Acest lucru ne-a permis s□ rezolv□m singuri aproape toate dintre pu□inele cazuri de service pe

care le-am avut în ultimii doi ani“, se bucur□ Genkinger.

Implementare

Patrick Genkinger folose□te MyTRUMPF din 2017 □i nu mai vrea s□ rateze avantajele platformei online □i ale aplica□iei Service App. Azi comand online ceea ce am nevoie □i mâine am piesele", explic□ el □i adaug□. "Timpul de r□spuns pentru cazurile de service este, □i el, rapid, iar ghidurile tehnice ne-au permis s□ reducem în mod vizibil apelurile c□tre echipa de service." Pentru Genkinger, un fan al digitaliz□rii, accentul nu se pune doar pe func□ionalitate, ci □i pe transparen□a serviciilor digitale TRUMPF: „Dac□ pierd o factur□, o pot tip□ri din nou, pur □i simplu, prin intermediul istoricului comenzilor din MyTRUMPF. Sunt informat cu privire la actualiz□rile de software, iar în aplica□ie pot vedea cine se ocup□ de cazul meu de service □i în ce stadiu se afl□.“

Perspectiv□

În prezent, Patrick Genkinger folose□te doar platforma online MyTRUMPF □i aplica□ia Service App. Acest lucru este pe cale s□ se schimbe: „A□ dori s□ implic □i al□i colegi în viitorul apropiat.“ □i a□teapt□, desigur, cu ner□bdare dezvoltarea continu□ a portalului MyTRUMPF □i a aplica□iei Service App. „M□ voi uita la func□ia „List□ favorite" pentru a comanda piese de schimb □i am încercat deja noua func□ie de repetare a comenzii. Astfel, pot repeta cu u□urin□□ comenzile pe care le-am plasat deja, dac□ este necesar“, explic□ Genkinger □i rezum□ cu satisfac□ie. „MyTRUMPF □i aplica□ia Service App m□ fac mai flexibil □i economisesc timp, deoarece totul este mult mai rapid online. De fapt îmi pare r□u - m-am bucurat foarte mult de convorbirile telefonice cu TRUMPF în trecut.“