Servis bez obchádzok

Požiadavka krátkych dodacích lehôt a premenlivé výrobné dávky stavia všetkých zákazkových výrobcov pred ve□ké výzvy. Bez automatizácie, produktívnych strojov a flexibilného plánovania výroby to už dnes nejde. Vie to aj Patrick Genkinger, vedúci výroby vo firme Steinhart Metallwarenfabrik: „Naše stroje pracujú v 3-smennej prevádzke. Vyrábame dielce v po□te kusov od 1 do 10.000 a nesmieme si dovoli□ výpadky vo výrobe." Digitálny portál pre zákazníkov MyTRUMPF a servisná aplikácia mu preto prinášajú skuto□nú pridanú hodnotu. „□i už objednávam v e-shope náhradný diel alebo nový nástroj, □i si chcem pozrie□ faktúru v histórii objednávok, potrebujem si stiahnu□ aktualizáciu softvéru alebo chcem založi□ v aplikácii servisný prípad: V□aka MyTRUMPF a servisnej aplikácii úspora □asu je obrovská."

H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Ke□ v roku 1954 založil Heinrich Steinhart vo švábskom meste Hettingen svoj podnik, špecializoval sa na výrobu umeleckých remeselných výrobkov z kovu. Od roku 1979 jeho synovia Siegfried a Hubert Steinhart ako aj jeho dcéra Ingrid Genkinger vybudovali z firmy moderného poskytovate□a služieb a špecialistu v oblasti spracovania plechu. Investície do moderných technológií, produktívnych strojov a rozsiahlej automatizácie výroby sa rýchlo vyplatili. Firma Steinhart je dnes subdodávate□om spolo□nosti TRUMPF, ve□kého výrobcu zariadenia posil□ovní ako aj výrobcu traktorov a množstva stredných a malých podnikov. Vedúci výroby Patrick Genkinger je už tre□ou generáciou, ktorá je na □ele firmy, ženie vpred digitalizáciu a □alej rozširuje rozsiahlu ponuku služieb.

ODVETVIE
Obrábanie kovov

PO□ET ZAMESTNANCOV
130

SÍDLO
Hettingen (Nemecko)

PRODUKTY TRUMPF

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

APLIKÁCIE

- Rezanie laserom
- Ohra□ovanie
- Vysekávanie
- Obrábanie rúr laserom

Výzvy

□as sú v zákazkovej výrobe peniaze a výrobné dávky v po□te kusov od 1 do 10.000 vnášajú do procesov

náro□nos□. Výzvy, s ktorými sa Patrick Genkinger, vedúci výroby vo firme Steinhart Metallwarenfabrik, stretáva každý de□. „Sme subdodávate□mi ve□kého výrobcu zariadenia posil□ovní, výrobcu traktorov a spolo□nosti TRUMPF, no dodávame aj približne 250 stredným a malým zákazníkom“, vysvet□uje a pokra□uje: „Všetci požadujú kvalitu, krátke doby dodania a vysokú spo□ahlivos□ dodávok.“ Už od za□iatku sa preto podnik rozhodol pre rozsiahlu automatizáciu výroby. No samotné rýchle výrobné procesy, sú len polovicou úspechu. „Rovnako dôležité sú aj rýchle a nekomplikované služby“, vraví pán Genkinger. „V prípade servisu musím najprv nájs□ typový štítok, aby som sa dostal k výrobnému □íslu stroja, alebo dlhé hodiny listova□ v katalógoch, aby som našiel objednávacie □íslo náhradného dielu – na to už dnes nemám □as.“

"Naše stroje TRUMPF sú ve□mi spo□ahlivé, z toho mála servisných prípadov, ktoré sme mali za posledné dva roky, sme dokázali takmer všetky vyrieši□ sami pomocou servisnej aplikácie."

PATRICK GENKINGER
VEDÚCI VÝROBY, H. STEINHART
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG

Riešenia

Patrick Genkinger si opä□ uvedomil výhody online portálu pre zákazníkov MyTRUMPF ešte len nedávno: „Objednal som motor od istého výrobcu, ktorý nemá online obchod na náhradné diely. Trvalo mi tri dni, kým som našiel ten správny diel. Vo firme TRUMPF to trvalo len pár minút.“

Patrick Genkinger využíva MyTRUMPF najmä pri objednávaní náhradných dielov a pri nákupe vysekávacích a ohra□ovacích nástrojov. Aby rýchle vyh□adal objednávacie □ísla náhradných dielov, využíva z 95 percent funkciu „explózna schéma“. „Tá je super. Vec je vybavená do troch □i štyroch minút“, vysvet□uje. Pri objednávaní spotrebných dielov zadáva objednávacie □ísla priamo pomocou funkcie Quick-Order. „A ak som nejaký diel objednával ešte len nedávno, vyh□adám si objednávacie □íslo v MyTRUMPF v histórii objednávok. Tam ve□mi rýchlo nájdem, □o h□adám“, vraví s úsmevom. Pána Genkingera takisto oslovila funkcia vyh□adávania v e-shope: „Funguje to úžasne. Nakupujem naše nástroje takmer výlu□ne cez e-shop. Len pri objednávaní špeciálnych nástrojov sa priamo kontaktujem s firmou TRUMPF.“

Patrick Genkinger je nadšený aj zo servisnej aplikácie, pretože tá mu šetrí drahocenný □as. „Komunikujeme takmer výlu□ne len cez aplikáciu. V prípade potreby servisného zásahu zvolím príslušný stroj zo zoznamu a požiadam o spätné zavolanie. Považujem za geniálny nápad možnos□ nahráva□ obrázky. Tie vravia viac než slová.“ Po založení servisného prípadu si môže pán Genkinger cez aplikáciu alebo na MyTRUMPF kedyko□vek pozrie□ stav jeho spracovania. Ve□kou pomocou je technický sprievodca Technical Guide – návody, ktoré zobrazí servisná aplikácia po zadaní □ísla chyby. „V□aka tomu sme z toho mála servisných prípadov, ktoré sme mali za posledné dva roky, dokázali takmer všetky vyrieši□ sami“, teší sa pán Genkinger.

Realizácia

Patrick Genkinger využíva MyTRUMPF od roku 2017 a už nechce bez výhod online platformy a bez servisnej aplikácie pracova□. To dnes objednám nie□o online □o potrebujem a zajtra mám dielce doma“, vysvet□uje a dop□□a. „Reak□né □asy v prípade servisných zásahov sú tiež rýchle a v□aka technickému sprievodcovi Technical Guide sme dokázali cite□ne zmenši□ po□et servisných zásahov.“ Fanúšik digitalizácie pán Genkinger sa zameriava okrem funk□nosti aj preh□adnos□ digitálnych služieb firmy TRUMPF: „Ak mi náhodou chýba nejaká faktúra, môžem si ju jednoducho ešte raz vytla□i□ z histórie objednávok v portáli MyTRUMPF. Som informovaný o aktualizáciách softvéru a v aplikácii vidím, kto spracováva môj servisný prípad a ako □aleko už v □om postúpil.“

Vyhliadka

Patrick Genkinger využíva online platformu MyTRUMPF a servisnú aplikáciu v sú□asnosti len sám. To sa má zmeni□: „Chcel by som v krátkej dobe zapoji□ □alších kolegov.“ A samozrejme sa teší na neustály □alší vývoj platformy MyTRUMPF a servisnej aplikácie. „Prezriem si funkciu „Zoznam ob□úbených položiek“ v prípade objednávania náhradných dielov a úplne novú funkciu opakovanej objednávky som si už tiež vyskúšal. V□aka tejto funkcii môžem jednoducho v prípade potreby zopakova□ v minulosti už zadané objednávky“, vysvet□uje spokojne pán Genkinger. „V□aka MyTRUMPF a servisnej aplikácii som flexibilnejší a šetrím □as, pretože online ide všetko ove□a rýchlejšie. Vlastne len jedného je škoda – s TRUMPF-om som si rád telefonoval.“