直截了當的服務

對快速交貨時間和可變批量大小的強烈需求對所有委託生產商提出了巨大挑戰。如今，如果沒有自動化裝置、高效的機台和靈活的生產計劃，就什麼都無法順利進行。Steinhart Metallwarenfabrik 公司□□□經理 Patrick Genkinger □深□□□理□□□□的□□□是□□□□□□□生產□□□□□□□□件□□□從 1 □ 10,000 □□□們□□□□□□□間。□□□□□□□□戶□□□站 MyTRUMPF □服務應用程式為他帶來了真□的增值。「無論是我在電子商店訂購備件或新模具，想要檢視訂單歷史記錄中的發票，下載軟體更新□還是在應用程式中建立服務案例：藉助 MyTRUMPF 和服務應用程式都能節省大量時間。」

H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

□ Heinrich Steinhart 於 1954 年在德國施瓦本的黑廷根創立公司時，他專門從事工藝美術金屬製品的生產。□ 1979 年起，他的兒子 Siegfried 和 Hubert Steinhart 以及他的女兒 Ingrid Genkinger 將公司升級為現代服務提供商和鈑金生產專業公司。對現□工藝、生產機台和全面自動化生產□投資很快就□到了回報。如今，Steinhart 還為 TRUMPF 公司、健身器材和拖拉機的大型製造商及眾多中小型公司供貨。攜□生產經理 Patrick Genking，第三代已經揚帆起航，推動數位化向前發展並擴大廣泛的服務範圍。

□業

金□□□

員工□數

130

產□

黑廷根□□□）

TRUMPF □品

- MyTRUMPF
- □務應用□式
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

□□

- □射切割
- □彎
- □裁
- □射管材加□

□戰

對於委託生產，時間就是金錢，從 1 到 10,000 的不同批量□□程帶來了複雜性。這□ Steinhart Metallwarenfabrik 公司生產主管 Patrick Genkinger 每天都要面臨的挑戰。「我們為一家大型健身器材製造商、一家拖拉機制造商和 TRUMPF □司供貨，同時也為大約 250 家中小型□戶供貨」，他解釋道並繼續說。「所有人都堅持質量、快速的交貨時間、很高的交貨可靠性。」因此，公司很早就開始依靠全面的自動化生產。但快速的生產過程僅僅是一部 □□「同樣重要的是快速□簡單的服務」□Genkinger 說。「當需要服務時，首先查詢銘牌以獲取機台編號，或者花費數小時仔細翻閱目錄以找到備件的訂購代 □————**我今天沒時間做這個事。**□

"我們的 TRUMPF 機台非常可靠，在過去兩年我們難得遇到的幾次維修中，我們使用服務應用程式幾乎就自己解決了所有問題。"

PATRICK GENKINGER
H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG □產主管

□□方案

Patrick Genkinger 直到最近才重新真正意識到線上客戶入口網站 MyTRUMPF 的優勢：「我從一家沒有線上備件商店的製造商那裡訂購了一台電機。我花了三天時間才找到合適的零件。而在 TRUMPF □□，這僅僅需要幾分鐘□能搞定。□

Patrick Genking 主要使用 MyTRUMPF □購□□和購買沖裁和折彎模□。為了快速找到備件的訂購代號，□ 95% □時間都使用「分解圖」功能。「這太棒了。三到四分鐘時間就能搞定」，他解釋道。在訂購易損件時，他直接使用快速訂購功能輸入訂購代號。「如果我最近剛訂購了一個 □□，我會在 MyTRUMPF □單歷史記錄中查詢訂購代號。在這裡我很快就能找到我想要的東西」，他笑著說。電子商店中的搜尋功能也 □ Genkinger □服：「它太好用了。我幾乎只在電子商店購買我 □□具。只有一次在購買□殊工具時，我還是直接聯絡了 TRUMPF。」

Patrick Genking 也對服務應用程式充滿熱情，因為它可以節省寶貴的時間。「我們幾乎只透過應用程式溝通。如果需要服務，我會從 □表中選擇相關的機台並□求回電。我覺得能上傳圖片真是太好了。圖片勝於雄辯。」建立服務案例後，Genkinger □□□過應用程式□ MyTRUMPF 隨時檢視處理狀態。Technical Guide 非常有幫助，在輸入錯誤編號後服務應用程式就會顯示它。「藉此，在過去兩年我們難得遇到的幾次維修中，我們能夠自行解決幾乎所有問題」 □Genkinger 高興地說道。

□實

Patrick Genking 從 2017 年開始使□ MyTRUMPF，他不想再錯過該線上□台和服務應用程式的優勢。「我今天在線上訂購我需要的東西，明天就可以拿到我的零件」，他解釋說並補充道。「針對服務的響應時間也很快，得益於 Technical Guide，我們能夠明顯減少□場服務的次數。」對於數位化愛好 □ Genkinger 來說，關注的不僅是功能，還有 TRUMPF 數位化服務的透明度：「如果我丟失了發票，我可以輕易地透 □ MyTRUMPF 中的訂單歷史記錄重新列印它。我會收到有關軟體更新的通知，並且在應用程式中我可以看到誰在處理我的服務案例以及進度情況。」

□望

目前，還只有 Patrick Genkinger □□用線上平□ MyTRUMPF 和服務應用程式。這種□□應該改變：「我想盡□讓其他同事也一起使用。」當然，他也期待著 MyTRUMPF 和服務應用程式的持續進一步開發。『我會在訂購備件時看看「收藏夾列表」功能，並且我還試了新的重新訂購功能 □藉此我可以在需要時輕□地重複已經下達過的訂

□」□Genkinger 滿意地總結道。□MyTRUMPF 和服務應用程式讓我更加靈活並節省時間，因為線上的一切都更快。有點遺□———我也很樂意□ TRUMPF □一□□□°」

https://www.trumpf.com/zh_TW/□決方□/成功故□/我們客戶-steinhart-metallwarenfabrik-gmbh-的成功案□/