

# Serwis bez kompromisów

Wymagane krótkie terminy dostaw i zmienne wielkości partii stanowi duże wyzwanie dla wszystkich producentów na zamówienie. Dziś nic nie działa bez automatyzacji, wydajnych maszyn i elastycznego planowania produkcji. Wie o tym również Patrick Genkinger, kierownik produkcji w Steinhart Metallwarenfabrik: „Nasze maszyny pracują w trybie eksploatacji trzymianowej. Produkujemy detale w ilościach od 1 do 10 000 i nie możemy sobie pozwolić na przestoje”. Dlatego cyfrowy portal klienta MyTRUMPF i aplikacja serwisowa stanowi dla niego prawdziwą wartość dodaną. „Niezależnie od tego, czy zamawiam części zamienną lub nowe narzędzie w sklepie online, chcę przejrzeć fakturę w historii zamówień, pobrać aktualizację oprogramowania lub stworzyć przypadek serwisowy w aplikacji: dzięki MyTRUMPF i aplikacji serwisowej ilość zaoszczędzonego czasu jest naprawdę ogromna”.



## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

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

Kiedy Heinrich Steinhart założył swoje przedsiębiorstwo w 1954 roku w szwabskim mieście Hettingen, specjalizował się w produkcji ozdobnych wyrobów metalowych. Od 1979 roku jego synowie Siegfried i Hubert Steinhart oraz córka Ingrid Genkinger rozbudowały przedsiębiorstwo do nowoczesnego zakładu usługowego i statusu specjalisty w zakresie obróbki blach. Inwestycje w nowoczesne technologie, wydajne maszyny i kompleksową automatyzację produkcji szybko się zwracają. Dziś Steinhart zaopatruje między innymi firmę TRUMPF, dużego producenta sprzętu fitness i producenta ciekników, a także liczne średnie i mniejsze przedsiębiorstwa. Wraz z kierownikiem produkcji Patrickiem Genkingerem, już trzecie pokolenie idzie tą drogą, kontynuując cyfryzację i dalej rozszerzając kompleksową ofertę usług.

### BRANŻA

Obróbka metalu

### LICZBA PRACOWNIKÓW

130

### LOKALIZACJA

Hettingen  
(Niemcy)

### PRODUKTY TRUMPF

- MyTRUMPF
- aplikacja serwisowa
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

### ZASTOSOWANIA

- cięcie laserowe
- gięcie
- wykrawanie
- laserowa obróbka rur

## Wyzwania

W produkcji na zlecenie czas to pieniądz, a wielkość partii od 1 do 10 000 wiąże się ze złożonością procesów. To wyzwania, przed którymi codziennie staje Patrick Genkinger, kierownik produkcji w Steinhart Metallwarenfabrik. „Zaopatrujemy dużego producenta sprzętu fitness, producenta ciekowników i firmę TRUMPF, ale także około 250 średnich i małych klientów” – wyjaśnia i kontynuuje: „Wszyscy kładą nacisk na jakość, krótkie terminy i wysoką niezawodność dostaw”. Dlatego już na samym początku przedsiębiorstwo postawiło na kompleksową automatyzację produkcji. Jednak same szybkie procesy produkcji to tylko połowa sukcesu. „Równie ważny jest szybki i nieskomplikowany serwis” – mówi Genkinger. „Kiedy potrzebny jest serwis, muszę najpierw znaleźć tabliczkę znamionową, aby uzyskać numer maszyny, lub sprzedaż godziny w katalogach, aby znaleźć numer katalogowy części zamiennej – dziś nie mam już na to czasu”.



"Nasze maszyny TRUMPF są wyjątkowo niezawodne; z nielicznych przypadków serwisowych, jakie miały miejsce w ciągu ostatnich dwóch lat, niemal wszystkie udało nam się naprawić samodzielnie za pomocą aplikacji serwisowej."

### **PATRICK GENKINGER**

KIEROWNIK PRODUKCJI, H. STEINHART  
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



## Rozwiązania

Niedawno Patrick Genkinger ponownie przekonał się o zaletach internetowego portalu klienta MyTRUMPF: „Zamawiam silnik u producenta, który nie posiada sklepu internetowego z częściami zamiennymi. Znalazienie odpowiedniej części zajęło mi trzy dni. W TRUMPF można to załatwić w kilka minut”.

Patrick Genkinger używa MyTRUMPF głównie do zamawiania części zamiennych oraz zakupu narzędzi do wykrawania i gięcia. Aby szybko znaleźć numery katalogowe części zamiennych, w 95 procentach przypadków korzysta z funkcji „rysunku rozstrzelonego”. „Jest naprawdę super. Załatwienie sprawy zajmuje od trzech do czterech minut – wyjaśnia. Przy zamawianiu części ulegających zużyciu wystarczy wprowadzić numery zamówień bezpośrednio przez funkcję Quick Order. A jeśli zamawiam część niedawno, szukam numeru zamówienia w historii zamówień w MyTRUMPF. Bardzo szybko znajduję to, czego szukam” – mówi z uśmiechem. Funkcja wyszukiwania w sklepie internetowym również przekonuje Genkingera: „Działają wspaniale. Ja swoje narzędzia kupuję niemal wyłącznie w sklepie internetowym. Bezpośredni kontakt z firmą TRUMPF mam jeszcze tylko przy zakupie narzędzi specjalnych”.

Patrick Genkinger jest również zachwycony aplikacją serwisową, ponieważ pozwala ona zaoszczędzić cenny czas. „Komunikujemy się niemal wyłącznie za pomocą aplikacji. W przypadku wezwania serwisu wybieram z listy maszyn, której dotyczy problem i proszę o oddzwonienie. Uważam, że to świetna sprawa, że mogę również wgrać zdjęcia. One mówią więcej niż słowa”. Po zakończeniu przypadku serwisowego Genkinger może w każdej chwili sprawdzić status przetwarzania za pośrednictwem aplikacji lub w MyTRUMPF. Dużą pomocą są tzw. Technical Guide – poradniki, które aplikacja serwisowa wyświetla po wprowadzeniu numeru błędu. „Dzięki temu niemal wszystkie nieliczne przypadki

serwisowe, jakie mieliśmy w ciągu ostatnich dwóch lat, mogliśmy naprawić sami” – cieszy się Genkinger.



## Realizacja

Patrick Genkinger korzysta z MyTRUMPF od 2017 roku i trudno mu jest się obejść bez zalet platformy online i aplikacji serwisowej. Dzisiaj zamawiam przez internet to, czego potrzebuję, a jutro mam swoje części – wyjaśnia i dodaje: „Czas reakcji na przypadki serwisowe jest równie szybki, a tzw. Technical Guide pozwoliły nam zauważalnie zmniejszyć liczbę zgłoszeń serwisowych”. Genkinger, zwolennik digitalizacji, zwraca uwagę nie tylko na funkcjonalność, lecz także na przejrzystość usług cyfrowych firmy TRUMPF: „Jeśli brakuje mi faktury, mogę ją po prostu wydrukować ponownie z historii zamówień w MyTRUMPF. Jestem informowany o aktualizacjach oprogramowania, a w aplikacji mogę zobaczyć, kto pracuje nad moim przypadkiem serwisowym i na jakim etapie są prace”.

## Perspektywy

Patrick Genkinger obecnie nadal korzysta z platformy internetowej MyTRUMPF oraz aplikacji serwisowej jako jedyny. To ma się zmienić: „W najbliższej przyszłości chciałbym zaangażować więcej kolegów”. I oczywiście cieszy się na ciągły rozwój MyTRUMPF i aplikacji serwisowej. „Przyjrzyj się funkcji Lista ulubionych do zamawiania części zamiennych. Wypróbowałem już tę zupełnie nową funkcję ponownego zamawiania. Dzięki temu mogę w razie potrzeby łatwo powtórzyć złożone już zamówienia” – wyjaśnia i podsumowuje z zadowoleniem Genkinger. „MyTRUMPF i aplikacja serwisowa sprawiają, że jestem bardziej elastyczny i oszczędzam czas, ponieważ wszystko odbywa się znacznie szybciej online. Choć trochę szkoda – lubię czasem porozmawiać z TRUMPF przez telefon”.

