

# Servis bez obchádzok

Požiadavka krátkych dodacích lehôt a premenlivé výrobné dávky stavia všetkých zákazkových výrobcov pred veľké 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 počte kusov od 1 do 10.000 a nesmieme si dovoliť výpadky vo výrobe.“ Digitálny portál pre zákazníkov MyTRUMPF a servisná aplikácia mu preto prinášajú skutočnú pridanú hodnotu. „Ďakujem už objednávam v e-shope náhradný diel alebo nový nástroj, ďakujem si chcem pozrieť faktúru v histórii objednávok, potrebujem si stiahnuť aktualizáciu softvéru alebo chcem založiť v aplikácii servisný prípad: Vďaka MyTRUMPF a servisnej aplikácii úspora času je obrovská.“



## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

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

Keď 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 poskytovateľa služieb a špecialistu v oblasti spracovania plechu. Investície do moderných technológií, produktívnych strojov a rozsiahlej automatizácie výroby sa rýchlo vyplatili. Firma Steinhart je dnes subdodávateľom spoločnosti TRUMPF, veľkého výrobcu zariadenia posilovní ako aj výrobcu traktorov a množstva stredných a malých podnikov. Vedúci výroby Patrick Genkinger je už treťou generáciou, ktorá je na čele firmy, ženie vpred digitalizáciu a ďalej rozširuje rozsiahlu ponuku služieb.

### ODVETVIE

Obrábanie kovov

### POČET ZAMESTNANCOV

130

### SÍDLO

Hettingen  
(Nemecko)

### PRODUKTY TRUMPF

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

### APLIKÁCIE

- Rezanie laserom
- Ohraňovanie
- Vysekávanie
- Obrábanie rúr laserom

### Výzvy

čas sú v zákazkovej výrobe peniaze a výrobné dávky v počte kusov od 1 do 10.000 vnášajú do procesov náročnosť. Výzvy, s ktorými sa Patrick Genkinger, vedúci výroby vo firme Steinhart Metallwarenfabrik, stretáva každý deň. „Sme subdodávateľmi veľkého výrobcu zariadenia posilovňí, výrobcu traktorov a spoločnosti TRUMPF, no dodávame aj približne 250 stredným a malým zákazníkom“, vysvetľuje a pokračuje: „Všetci požadujú kvalitu, krátke doby dodania a vysokú spoľahlivosť dodávok.“ Už od začiatku 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 nájsť typový štítok, aby som sa dostal k výrobnému číslu stroja, alebo dlhé hodiny listovať v katalógoch, aby som našiel objednávacie číslo náhradného dielu – na to už dnes nemám čas.“



„Naše stroje TRUMPF sú veľmi spoľahlivé, z toho mála servisných prípadov, ktoré sme mali za posledné dva roky, sme dokázali takmer všetky vyriešiť sami pomocou servisnej aplikácie.“

**PATRICK GENKINGER**

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



## Riešenia

Patrick Genkinger si opäť 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 ohracovacích nástrojov. Aby rýchle vyhľadával objednávacie čísla náhradných dielov, využíva z 95 percent funkciu „explózna schéma“. „Tá je super. Vec je vybavená do troch či štyroch minút“, vysvetľuje. Pri objednávaní spotrebných dielov zadáva objednávacie čísla priamo pomocou funkcie Quick-Order. „A ak som nejaký diel objednával ešte len nedávno, vyhľadám si objednávacie číslo v MyTRUMPF v histórii objednávok. Tam veľmi rýchlo nájdem, čo hľadám“, vraví s úsmevom. Pána Genkingera takisto oslovila funkcia vyhľadávania v e-shope: „Funguje to úžasne. Nakupujem naše nástroje takmer výlučne 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 čas. „Komunikujeme takmer výlučne len cez aplikáciu. V prípade potreby servisného zásahu zvolím príslušný stroj zo zoznamu a požiadam o spätné zavolanie. Považujem za geniálny nápad možnosť nahrávať obrázky. Tie vravia viac než slová.“ Po založení servisného prípadu si môže pán Genkinger cez aplikáciu alebo na MyTRUMPF kedykoľvek pozrieť stav jeho spracovania. Veľkou pomocou je technický sprievodca Technical Guide – návody, ktoré zobrazí servisná aplikácia po zadaní čísla chyby. „Vďaka tomu sme z toho mála servisných prípadov, ktoré sme mali za posledné dva roky, dokázali takmer všetky vyriešiť sami“, teší sa pán Genkinger.



## Realizácia

Patrick Genkinger využíva MyTRUMPF od roku 2017 a už nechce bez výhod online platformy a bez servisnej aplikácie pracovať. To dnes objednávať niečo online „čo potrebujem a zajtra mám dielce doma“, vysvetľuje a dopĺňa. „Reaktívne zásahy v prípade servisných zásahov sú tiež rýchle a vďaka technickému sprievodcovi Technical Guide sme dokázali citeľne zmenšiť počet servisných zásahov.“ Fanúšik digitalizácie pán Genkinger sa zameriava okrem funkčnosti aj prehodnosť digitálnych služieb firmy TRUMPF: „Ak mi náhodou chýba nejaká faktúra, môžem si ju jednoducho ešte raz vytlačiť z histórie objednávok v portáli MyTRUMPF. Som informovaný o aktualizáciách softvéru a v aplikácii vidím, kto spracováva môj servisný prípad a ako ďaleko už v ňom postúpil.“

## Vyhládka

Patrick Genkinger využíva online platformu MyTRUMPF a servisnú aplikáciu v súčasnosti len sám. To sa má zmeniť: „Chcel by som v krátkej dobe zapojiť ďalších kolegov.“ A samozrejme sa teší na neustály ďalší vývoj platformy MyTRUMPF a servisnej aplikácie. „Prezriem si funkciu „Zoznam obľúbených položiek“ v prípade objednávania náhradných dielov a úplne novú funkciu opakovanej objednávky som si už tiež vyskúšal. Vďaka tejto funkcii môžem jednoducho v prípade potreby zopakovať v minulosti už zadané objednávky“, vysvetľuje spokojne pán Genkinger. „Vďaka MyTRUMPF a servisnej aplikácii som flexibilnejší a šetrím čas, pretože online ide všetko oveľa rýchlejšie. Vlastne len jedného je škoda – s TRUMPF-om som si rád telefonoval.“

