

# Service utan omvägar

Kravet på korta leveranstider och variabla partistorlekar innebär stora utmaningar för alla legotillverkare. Utan automatisering, produktiva maskiner och en flexibel produktionsplanering klarar man sig inte idag. Det vet även Patrick Genkinger, produktionsansvarig hos Steinhart Metallwarenfabrik: "Våra maskiner arbetar i treskiftsdrift". Vi producerar detaljer i antal från 1 till 10 000 och vi har inte råd med driftstopp." Den digitala kundportalen MyTRUMPF och Service-appen innebär därför stora fördelar för honom. "Oavsett om jag beställer en reservdel eller ett nytt verktyg i E-shoppen, vill titta på en faktura i beställningshistoriken, laddar ner en programvaruuppdatering eller lägger in ett servicefall i appen: Tidsbesparingen är enorm med MyTRUMPF och Service-appen."



## H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

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

När Heinrich Steinhart grundar sitt företag i schwabiska Hettingen 1954 specialiserar han sig på fabriksmässig tillverkning av konstnärligt formgivna metallföremål. Från 1979 vidareutvecklar hans söner Siegfried och Hubert Steinhart samt hans dotter Ingrid Genkinger företaget till modernt serviceföretag och specialist inom plåtproduktion. Investeringar i moderna teknologier, produktiva maskiner och den omfattande automatiseringen av produktionen betalar sig snabbt. Idag levererar Steinhart bland annat till TRUMPF, en stor träningsutrustnings- samt en traktortillverkare och många medelstora och mindre företag. Med produktionsansvarige Patrick Genkinger visar nu den tredje generationen var man står, driver på digitaliseringen och fortsätter att utöka det omfattande serviceutbudet.

BRANSCH	ANTAL MEDARBETARE	PLATS
Metallbearbetning	130	Hettingen (Tyskland)

### TRUMPF-PRODUKTER

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

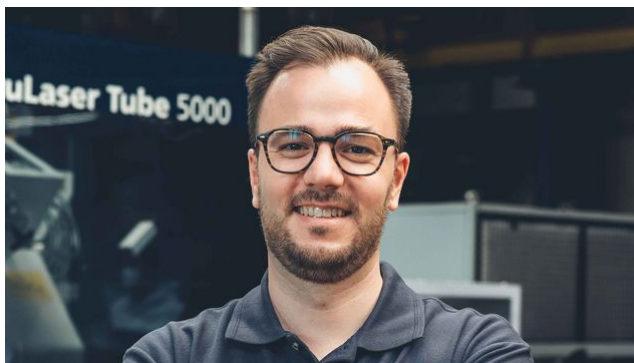
### ANVÄNDNINGAR

- Laserskärning
- Bockning
- Stansning
- Laser-rörbearbetning

### Utmaningar

Tid är pengar inom legotillverkningen och partistorlekar från 1 till 10 000 skapar komplexitet i

processerna. Utmaningar som Patrick Genkinger, produktionsansvarig hos Steinhart Metallwarenfabrik, konfronteras med varje dag. "Vi levererar till en stor tillverkare av träningsutrustning, en traktortillverkare och företaget TRUMPF, men också till cirka 250 medelstora och små kunder", förklarar han och fortsätter. "Alla vill ha kvalitet, korta leveranstider och hög leveranssäkerhet." Därför väljer företaget tidigt att satsa på en omfattande automatisering av produktionen. Men enbart snabba produktionsprocesser, det är bara halva lösningen. "Lika viktig är en snabb och okomplicerad service", menar Genkinger. "Vid ett servicefall ska man först hitta typskylten för att få tag på maskinnumret, eller bläddra i kataloger i timmar för att hitta en reservdels beställningsnummer – det har jag inte tid till numera."



"Våra TRUMPF-maskiner är mycket tillförlitliga. Vi kunde själva åtgärda de flesta av de servicefall vi haft under de senaste två åren med hjälp av Service-appen."

**PATRICK GENKINGER**

PRODUKTIONSANSVARIG, H. STEINHART  
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



## Lösningar

Nyligen blev Patrick Genkinger åter påtagligt medveten om fördelarna med online-kundportalen MyTRUMPF: "Jag beställde en motor från en tillverkare som inte har en online-shop för reservdelar. Det tog mig tre dagar att hitta rätt detalj. Hos TRUMPF går det på några minuter."

Patrick Genkinger använder MyTRUMPF huvudsakligen till reservdelsbeställning och för att köpa stans- och bockverktyg. För att hitta reservdels beställningsnummer snabbt använder han funktionen "Sprängskiss" till 95 procent. "Det är super. Det tar 3 till 4 minuter och sedan är det klart", förklarar han. När reservdelar beställs lägger han in beställningsnumren direkt över Quick-Order-funktionen. "Och när jag har beställt en detalj nyligen söker jag beställningsnumret i beställningshistoriken hos MyTRUMPF. Där hittar jag också väldigt snabbt, berättar han småleende. Även sökfunktionen i E-shoppen imponerar på Genkinger: "Det fungerar alldeles utmärkt. Jag köper mina verktyg nästan enbart i E-shoppen. Jag har bara direkt kontakt med TRUMPF när jag köper specialverktyg."

Patrick Genkinger är också entusiastisk över Service-appen för den sparar värdefull tid. "Vi kommunicerar nästan enbart över appen. Vid ett servicefall väljer jag maskinen det gäller i listan och ber om att bli uppringd. Jag tycker det är genialt att jag kan ladda upp bilder. De säger mer än ord." När servicefallet har lagts in kan Genkinger när som helst se bearbetningsstatus i appen eller hos MyTRUMPF. Stor hjälp har man även av de tekniska guiderna – handledningar som Service-appen visar när man matat in felnumret. "Med hjälp av dem kunde vi själva åtgärda nästan alla de få servicefall som vi haft under de senaste två åren", säger Genkinger glatt.



## Genomförande

Patrick Genkinger använder MyTRUMPF sedan 2017 och vill absolut inte vara utan fördelarna med online-plattformen och Service-appen. Jag beställer det jag behöver online idag och i morgon har jag mina delar" förklarar han och fortsätter. "Reaktionstiden vid servicefall är också snabb och med hjälp av de tekniska guiderna kunde vi reducera serviceinsatserna märkbart." Digitaliseringsupportern Genkinger imponeras, vid sidan av funktionaliteten, även av transparensen hos de digitala tjänsterna från TRUMPF: "Om en faktura skulle saknas någon gång kan jag enkelt skriva ut den igen över beställningshistoriken i MyTRUMPF. Jag är informerad om programvaruuppdateringar och i appen ser jag vem som bearbetar mitt servicefall och hur långt man har kommit."

## Framtidsutsikter

För närvarande är det bara Patrick Genkinger själv som använder online-plattformen MyTRUMPF och Service-appen. Detta ska det bli ändring på: "Jag skulle vilja få med fler kollegor inom kort." Han är givetvis också mycket nöjd med den kontinuerliga vidareutvecklingen av MyTRUMPF och Service-appen. "Funktionen "Favoritlista" vid reservdelsbeställningen ska jag titta närmare på och den helt nya Re-Order-funktionen har jag redan testat. Med den kan jag vid behov enkelt upprepa beställningar som lagts tidigare" förklarar Genkinger och summerar nöjd. "MyTRUMPF och Service-appen gör mig flexibla och sparar tid, för online går allt mycket snabbare. Synd egentligen – jag tyckte det var trevligt att ringa TRUMPF ibland."

