

Dịch vụ không ngừng vòng

Yêu cầu về thời gian giao hàng ngắn và lỗi sản xuất thay đổi đã đặt ra những thách thức lớn cho tất cả nhà sản xuất theo hợp đồng. Ngày nay, không gì có thể hoạt động nếu không có tự động hóa, máy móc sản xuất và kế hoạch sản xuất linh hoạt. Patrick Genkinger, giám đốc sản xuất tại Steinhart Metallwarenfabrik, công bố: „Máy móc của chúng tôi hoạt động trong chế độ 3 ca. Chúng tôi sản xuất các bộ phận với số lượng từ 1 đến 10.000 và chúng tôi không cho phép thời gian chết.“ Vì vậy, công ty thông tin khách hàng về MyTRUMPF và ứng dụng dịch vụ mang lại giá trị gia tăng thực sự cho ông. „Bất kể tôi đặt mua phôi từng hay đang có mặt trong E-Shop, tôi đều muốn xem hóa đơn trong lịch sử đặt hàng, tài liệu bán cập nhật phần mềm hoặc tạo yêu cầu dịch vụ trong ứng dụng: Với MyTRUMPF và ứng dụng dịch vụ, tôi tiết kiệm được rất nhiều thời gian.“



H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Khi Heinrich Steinhart thành lập công ty của mình tại Hettingen, Swabia vào năm 1954, ông chuyên sản xuất các mặt hàng kim loại trang trí. Từ năm 1979, các con trai của ông là Siegfried và Hubert Steinhart cùng con gái Ingrid Genkinger đã mở rộng công ty thành một nhà cung cấp dịch vụ hiện đại và chuyên gia gia công tấm kim loại. Đầu tư vào các công nghệ hiện đại, máy móc sản xuất và tự động hóa toàn diện sản xuất đã mang lại kết quả nhanh chóng. Ngày nay, Steinhart còn cung cấp cho công ty TRUMPF, các nhà sản xuất thiết bị thể thao đặc biệt và máy kéo công nghệ nhiều công ty vừa và nhỏ. Với giám đốc sản xuất Patrick Genkinger, thể thao ba đã phát triển, thúc đẩy số hóa và mở rộng phạm vi dịch vụ toàn diện.

LĨNH VỰC

Gia công kim loại

CON SỐ NHÂN VIÊN

130

CHI SỞ

Hettingen (Đức)

CÁC SẢN PHẨM TRUMPF

- MyTRUMPF
- Ứng dụng dịch vụ
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

CÁC ỨNG DỤNG

- Cắt bằng tia laser
- Uốn
- Gọt dập
- Gia công công bằng laser

Các thách thức

Thời gian là tiền bạc trong sản xuất theo hợp đồng và lô sản xuất từ 1 đến 10.000 tạo ra sự phức tạp cho các quy trình. Nhưng thách thức mà Patrick Genking, giám đốc sản xuất tại Steinhart Metallwarenfabrik, phải đối mặt hàng ngày. Ông giải thích và nói tiếp „Chúng tôi chuyên cung cấp cho nhà sản xuất thiết bị thể thao lớn, nhà sản xuất máy kéo và công ty TRUMPF, công nhân khoảng 250 khách hàng vừa và nhỏ“. „Tất cả đều có các yêu cầu về chất lượng, thời gian giao hàng ngắn và độ tin cậy giao hàng cao.“ Do đó, công ty đã áp dụng công nghệ tự động hóa toàn diện trong quá trình sản xuất từ robot sơn. Nhưng quy trình sản xuất nhanh mới chỉ là một nửa của trận chiến. Genkinger cho biết „Dịch vụ nhanh chóng và không phức tạp càng quan trọng không kém“. „Khi có yêu cầu dịch vụ, trước tiên tôi tìm nhân viên sẽ lấy số máy hoặc dành hàng giờ nghiên cứu các danh mục để tra cứu số đặt hàng phù hợp - Giờ tôi không còn dành thời gian cho việc đó nữa.“



"Các máy TRUMPF của chúng tôi rất đáng tin cậy. Trong số rất ít các dịch vụ mà chúng tôi xử lý trong hai năm qua, chúng tôi đã có thể khắc phục hầu hết bằng ứng dụng dịch vụ."

PATRICK GENKINGER

GIÁM ĐỐC SẢN XUẤT, H. STEINHART
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



Các giải pháp

Patrick Genkinger cho mọi biết đơn vị chăm sóc thông tin khách hàng trực tuyến MyTRUMPF: "Tôi đã đặt hàng một công cụ tại nhà sản xuất không có cửa hàng phụ tùng trực tuyến. Tôi mất ba ngày để tìm đúng bộ phận. Với TRUMPF, việc này có thể được thực hiện trong vài phút."

Patrick Genking cho yêu sử dụng MyTRUMPF để đặt hàng phụ tùng và mua các dụng cụ cắt lá và uốn. Ông sử dụng chức năng 95 % chức năng „Bạn và chúng tôi“ để tìm các số đặt hàng phụ tùng một cách nhanh chóng. „Thật tuyệt vời. Ông giải thích, Tất cả sẽ kết thúc trong ba đến bốn phút“. Khi đặt hàng các bộ phận mòn, ông trực tiếp nhập số đặt hàng bằng chức năng đặt hàng nhanh. „Và nếu gần đây tôi đã đặt một bộ phận, tôi sẽ tìm số đặt hàng trong lịch sử đặt hàng của MyTRUMPF. Ông cười và nói, Tôi đang tìm kiếm gì đó rất nhanh“. Chức năng tìm kiếm trong E-Shop càng thuyết phục Genkinger: „Chức năng hoạt động thật tuyệt vời. Tôi hầu như chỉ mua các dụng cụ của mình trong E-Shop. Chỉ khi mua các dụng cụ đặc biệt, tôi mới liên hệ trực tiếp với TRUMPF."

Patrick Genking càng rất quan tâm tới ứng dụng dịch vụ vì nó giúp tiết kiệm thời gian quý báu. „Chúng tôi hầu như chỉ liên lạc thông qua ứng dụng. Khi có yêu cầu dịch vụ, tôi chọn máy có liên quan tới danh sách và yêu cầu gọi lại. Tôi ngạc nhiên tuyệt vời khi tôi có thể tải lên hình ảnh. Hình ảnh còn hơn lời nói.“ Sau khi tạo yêu cầu dịch vụ, Genkinger có thể xem trạng thái xử lý bất kỳ lúc nào thông qua ứng dụng hoặc MyTRUMPF. Hoàng đơn kỹ thuật là sự trợ giúp tuyệt vời – Các chuyên gia, mà ứng dụng dịch vụ hiển thị sau khi nhập số bài. Genkinger vui vẻ cho biết: „Điều này cho phép chúng tôi trả lời ứng dụng hầu hết các yêu cầu dịch vụ mà chúng tôi có trong hai năm qua“.



Triển khai

Patrick Genking đã sử dụng MyTRUMPF từ năm 2017 và không muốn bỏ bỏ ưu điểm của nền tảng trực tuyến và ứng dụng dịch vụ. Ông cho biết thêm, Tôi đã cắt hàng trực tuyến nhưng gì tôi cần hôm nay và nhận được các bộ phận vào ngày mai". „Thời gian phản hồi cuộc gọi dịch vụ công nhanh chóng và nhờ các hướng dẫn kỹ thuật, mà chúng tôi đã có thể giảm đáng kể số lượng cuộc gọi dịch vụ." Đối với người hâm mộ số hóa Genking, trọng tâm không chỉ là chức năng mà còn là tính minh bạch của các dịch vụ kỹ thuật số của TRUMPF: „Nếu tôi thiếu hóa đơn, tôi chỉ cần in lại tài liệu số cắt hàng trong MyTRUMPF. Tôi được thông báo và cập nhật phần mềm và trong ứng dụng, tôi có thể biết ai đang xử lý dịch vụ của mình và tiến trình xử lý."

Triển vọng

Patrick Genking hiện vẫn đang sử dụng nền tảng trực tuyến MyTRUMPF và ứng dụng dịch vụ. Điều đó có thể thay đổi: „Tôi muốn hợp nhất các công nghiệp khác trong thời gian ngắn." Và tất nhiên, ông mong đợi sự phát triển không ngừng của MyTRUMPF và ứng dụng dịch vụ. „Chức năng „Danh sách ưa thích" khi cắt hàng phôi từng, tôi đã xem và công thức chức năng cắt hàng lại hoàn toàn mới. Do đó tôi có thể dễ dàng lập lại các đơn hàng đã cắt, nếu cần", Genking giải thích và tặng kết một cách hài lòng. „MyTRUMPF và ứng dụng dịch vụ giúp tôi linh hoạt hơn và tiết kiệm thời gian hơn vì tất cả trực tuyến diễn ra nhanh hơn nhiều. Thật đáng tiếc – tôi rất vui khi được nói chuyện với TRUMPF qua điện thoại một lần."

