

Un service direct

La demande de délais de livraisons courts et les tailles de lots variables représentent un défi majeur pour les sous-traitants. Aujourd'hui, plus rien ne fonctionne sans automatisation, sans des machines productives ni un programme de fabrication flexible. Patrick Genkinger, directeur de la production de l'usine métallurgique Steinhart, en a bien conscience : « Nos machines fonctionnent en 3 x 8. Nous produisons des quantités de pièces qui vont de 1 à 10 000 et nous ne pouvons pas nous permettre de temps d'immobilisation. » Le portail client numérique MyTRUMPF et l'application Service App lui apportent donc clairement une valeur ajoutée. « Que ce soit pour commander une pièce détachée ou un nouvel outil dans le E-shop, visualiser une facture dans l'historique de commande, télécharger une mise à jour logicielle ou créer une demande d'assistance sur l'appli : MyTRUMPF et Service App font gagner un temps considérable. »



H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

Lorsque Heinrich Steinhart fonde son entreprise en 1954 à Hettingen, en Souabe, il se spécialise dans la fabrication d'articles en métal pour l'artisanat d'art. Grâce à ses fils Siegfried et Hubert, et à sa fille Ingrid Genkinger, l'entreprise se spécialise en 1979 dans la fabrication de tôles et devient un prestataire moderne. Les investissements dans des technologies modernes, des machines productives et l'automatisation complète de la production sont rapidement rentabilisés. Aujourd'hui, Steinhart fournit entre autres la société TRUMPF, un gros fabricant d'appareils de fitness, un fabricant de tracteurs et de nombreuses petites et moyennes entreprises. C'est désormais le directeur de la production Patrick Genkinger, issu de la troisième génération, qui a son mot à dire : il fait progresser la numérisation et continue de développer l'offre de services complète.

BRANCHE

Usinage de
métaux

NOMBRE DE COLLABORATEURS

130

SITE

Hettingen
(Allemagne)

PRODUITS TRUMPF

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

APPLICATIONS

- Découpe laser
- Pliage
- Poinçonnage
- Usinage laser de tubes

Défis

Dans le domaine de la sous-traitance, le temps, c'est de l'argent. Et les tailles de lots allant de 1 à 10 000, les processus sont d'autant plus complexes. En tant que directeur de la production à l'usine métallurgique Steinhart, Patrick Genkinger est confronté quotidiennement à ces défis. « Nous fournissons un gros fabricant d'appareils de fitness, un fabricant de tracteurs et la société TRUMPF, ainsi que 250 petits et moyens clients. Tous exigent de la qualité, des délais de livraison rapides et une grande fiabilité du fournisseur », précise-t-il. L'entreprise a donc rapidement misé sur l'automatisation complète de sa production. Mais la rapidité des processus de fabrication ne fait pas tout. Patrick Genkinger est d'avis qu'un service rapide et simple est tout aussi important. « En cas de demande d'assistance, je n'ai plus le temps de chercher une plaque signalétique pour identifier un numéro de machine ou de feuilleter un catalogue pendant des heures pour trouver le numéro de commande d'une pièce détachée. »



"Nos machines TRUMPF sont très fiables. Sur les quelques demandes d'assistance que nous avons eues ces deux dernières années, nous avons pu les résoudre presque toutes nous-mêmes grâce à l'application Service App."

PATRICK GENKINGER

DIRECTEUR DE PRODUCTION, H. STEINHART
METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG



Solutions

Récemment, Patrick Genkinger a pu à nouveau mesurer tous les avantages du portail client en ligne MyTRUMPF : « J'ai commandé un moteur chez un fabricant qui n'a pas de boutique en ligne pour les pièces détachées. J'ai mis trois jours à trouver la bonne pièce. Avec TRUMPF, c'est fait en quelques minutes. »

Patrick Genkinger utilise MyTRUMPF principalement pour la commande de pièces détachées et pour l'achat d'outils de poinçonnage et de pliage. Pour trouver rapidement les numéros de commande des pièces détachées, il utilise à 95 % la fonction Vue élargie. « Elle est super. En trois ou quatre minutes, c'est réglé », explique-t-il. Pour commander des consommables, il saisit simplement les numéros de commande avec la fonction Quick Order. « Et si j'ai commandé une pièce récemment, je cherche le

numéro de commande dans l'historique de commande de MyTRUMPF. J'y trouve rapidement ce que je cherche », confie-t-il avec un sourire. Patrick Genkinger est également convaincu par la fonction recherche de l'E-Shop : « Ça fonctionne très bien. J'achète presque tous mes outils sur l'E-Shop. C'est seulement pour l'achat d'outils spéciaux que j'ai encore un contact direct avec TRUMPF. »

Il apprécie tout autant Service App, qui lui fait gagner un temps précieux. « Nous communiquons presque exclusivement avec l'appli. Pour une demande d'assistance, je sélectionne la machine concernée dans la liste et je demande un rappel. C'est génial de pouvoir importer des photos. Elles en disent plus que les mots. » Après la création d'une demande d'assistance, Patrick Genkinger peut suivre l'état d'avancement à tout moment sur l'appli ou sur MyTRUMPF. Les guides techniques sont d'une grande aide. Il s'agit de tutoriels indiqués par Service App après la saisie du numéro d'erreur. « Ces deux dernières années, ils nous ont permis de résoudre nous-mêmes la presque totalité des demandes d'assistance, qui sont restées rares. », se réjouit-il.



Mise en œuvre

Patrick Genkinger utilise MyTRUMPF depuis 2017 et ne peut plus se passer des avantages de la plateforme en ligne ni de Service App. « Je commande en ligne ce dont j'ai besoin et mes pièces sont livrées le lendemain », explique-t-il. « Pour les demandes d'assistance, le temps de réaction est rapide et les guides techniques nous ont permis de fortement diminuer les interventions SAV. » Patrick Genkinger, véritable geek, considère que la transparence des services numériques de TRUMPF est tout aussi importante que leur fonctionnalité : « Quand il me manque une facture, il me suffit de la réimprimer dans l'historique des commandes de MyTRUMPF. Je suis informé des mises à jour logicielles et je vois dans l'appli qui traite ma demande d'assistance et quel est son état d'avancement. »

Perspectives

Pour l'instant, Patrick Genkinger utilise la plateforme en ligne MyTRUMPF et l'application Service App en solo. Mais il souhaite que cela change : « Je voudrais faire participer d'autres collègues prochainement. » Et le perfectionnement permanent de MyTRUMPF et de Service App ne peut que le réjouir. « Je vais étudier la fonction Liste de favoris pour la commande de pièces détachées et j'ai déjà essayé la toute nouvelle fonction Re-Order. Grâce à elle, je peux répéter des commandes déjà passées si besoin », résume Patrick Genkinger avec satisfaction. « Avec MyTRUMPF et Service App, je gagne en temps et en flexibilité. En ligne, tout va plus vite. C'est aussi un peu dommage, j'aimais bien téléphoner à TRUMPF de temps en temps. »

