直截了当的服务

对快速交货时间和可变批量大小的强烈需求对所有委托生产商提出了巨大挑战。如今，如果没有自动化装置、高效的机床和灵活的生产计划，就什么都无法顺利进行。Steinhart Metallwarenfabrik 公司的生产经理 Patrick Genkinger 也深谙此道理：“我们的机床都是三班运行”。我们生产各种批量大小的零件，数量从 1 到 10,000 个，我们无法承受停机时间。”所以说数字化客户门户网站 MyTRUMPF 和通快服务中心应用程序为他带来了真正的增值。“无论是我在电子商店订购备件或新模具，想要查看订单历史记录中的发票，下载软件升级，还是在应用程序中创建服务案例：借助 MyTRUMPF 和通快服务中心应用程序都能节省大量时间。”

H. Steinhart Metallwarenfabrik GmbH & Co. KG

www.steinhart-metall.de

当 Heinrich Steinhart 于 1954 年在德国施瓦本的黑廷根创立公司时，他专门从事工艺美术金属制品的生产。从 1979 年起，他的儿子 Siegfried 和 Hubert Steinhart 以及他的女儿 Ingrid Genkinger 将公司升级为现代服务提供商和钣金生产专业公司。对现代工艺、生产机床和全面自动化生产的投资很快就得到了回报。如今，Steinhart 还为通快公司、健身器材和拖拉机的大型制造商及众多中小型公司供货。携手生产经理 Patrick Genking，第三代已经扬帆起航，推动数字化向前发展并扩大广泛的服务范围。

行业	员工人数	网点
金属加工	130	黑廷根（德国）

通快产品

- MyTRUMPF
- 通快服务中心应用程序
- TruLaser
- TruBend
- TruMatic
- TruTube

应用

- 激光切割
- 折弯
- 冲裁
- 激光管材加工

挑战

对于委托生产，时间就是金钱，从 1 到 10,000 的不同批量给流程带来了复杂性。这是 Steinhart Metallwarenfabrik 公司生产主管 Patrick Genkinger 每天都要面临的挑战。“我们为一家大型健身器材制造商、一家拖拉机制造商和通快公司供货，同时也为大约 250 家中小型客户供货，”他解释道并继续说。“所有人都坚持质量、快速的交货时间、很高的交货可靠性。”因此，公司很早就开始依靠全面的自动化生产。但快速的生产流程仅仅是一部分。“同样重要的是快速、简单的服务”，Genkinger 说。“当需要服务时，首先查找铭牌以获取机床编号，或者花费数小时仔细翻阅目录以找到备件的订货号——我

今天没时间做这个事。”



"我们的通快机床非常可靠，在过去两年我们难得遇到的几次维修中，我们使用通快服务中心应用程序几乎就自己解决了所有问题。"

PATRICK GENKINGER

H. STEINHART METALLWARENFABRIK GMBH & CO. KG 生产主管

解决方案

Patrick Genkinger 直到最近才重新真正意识到在线客户门户网站 MyTRUMPF 的优势：“我从一家没有在线备件商店的制造商那里订购了一台电机。我花了三天时间才找到合适的零件。而在通快这里，这只需要几分钟就能搞定。”

Patrick Genking 主要使用 MyTRUMPF 订购备件和购买冲裁和折弯模。为了快速找到备件的订货号，他 95% 的时间都使用“分解图”功能。“这太棒了。三到四分钟时间就能搞定”，他解释道。在订购易损件时，他直接使用快速订购功能输入订货号。“如果我最近刚订购了一个零件，我会在 MyTRUMPF 订单历史记录中查找订货号。在这里我很快就能找到我想要的东西”，他笑着说。电子商店中的搜索功能也让Genkinger信服：“它太好用了。我几乎只在电子商店购买我的模具。只有一次在购买特殊模具时，我还是直接联系了通快。”

Patrick Genking 也对通快服务中心应用程序充满热情，因为它可以节省宝贵的时间。“我们几乎只通过应用程序沟通。如果需要服务，我会从列表中选择相关的机床并请求回电。我觉得能上传图片真是太好了。图片胜于雄辩。”创建服务案例后，Genkinger 可以通过应用程序或 MyTRUMPF 随时查看处理状态。Technical Guide 非常有帮助，在输入故障编号后通快服务中心应用程序就会显示它。“借此，在过去两年我们难得遇到的几次维修中，我们能够自行解决几乎所有问题”，Genkinger 高兴地说道。







实施

Patrick Genking 从 2017 年开始使用 MyTRUMPF，他不想再错过该在线平台和通快服务中心应用程序的优势。“我今天在线订购我需要的东西，明天就可以拿到我的零件”，他解释说并补充道。“针对服务的响应时间也很快，得益于 Technical Guide，我们能够明显减少现场服务的次数。”对于数字化爱好者 Genkinger 来说，关注的不仅是功能，还有通快数字化服务的透明度：“如果我丢失了发票，我可以轻易地通过 MyTRUMPF 中的订单历史记录重新打印它。我会收到有关软件升级的通知，并且在应用程序中我可以看到谁在处理我的服务案例以及进度情况。”

展望

目前，还只有 Patrick Genkinger 在使用在线平台 MyTRUMPF 和通快服务中心应用程序。这种情况应该改变：“我想尽快让其他同事也一起使用。”当然，他也期待着 MyTRUMPF 和通快服务中心应用程序的持续进一步开发。“我会在订购备件时看看‘收藏夹列表’功能，并且我还试了新的重新订购功能。借此我可以在需要时轻松地重复已经下达过的订单”，Genkinger 满意地总结道。“MyTRUMPF 和通快服务中心应用程序让我更加灵活并节省时间，因为线上的一切都更快。有点遗憾——我也很乐意与通快通一次电话。”