Trumpf – Fragen

Was ist der Stand der Dinge bei der App?

-

Manche Kunden sind Garnicht digital – keine Internet anbindung…

🡪 mittelstand / klein

🡪 haben halt internet aber keine Riesen einrichtung… mit Connections und so

🡪 die Wissen selbst genau was sie für ein grät die haben

🡪 noch rausfinden wie viel die Kunden da schrauben lassen…

Gibt auch großkunden…

🡪 mit automatisierung

Oson 🡪 alle maschinen Connected 🡪 auswertungen

Aufträge verschicken mit ERP System …

Service App 🡪 ??? mal googlen und Fragen was da abgeht ?

Mytrump 🡪 webseiter für Ersatzteile

Gibt online betriebsanleitungen

🡪 der Inhalt ist bis jetzt Fragwürdig…

Gibt auch e-learning zu den maschinen

Kunden können ihre Mitarbeiter schulen lassen

🡪 Manchmal für Maschinen Gruppen aber auch mal genereller

Klassische Services

🡪

Flagschiff Modell

- Fräsen Biegen schneiden 🡪 metall verarbeitung ist Fokus

OSEON 🡪 Software 🡪 RAG ??? Memet hatte es von RAG wie es benutzt wird

-

Trumpf service app 🡪 trumpf.com 🡪 Beschreibungen

**Service verbessern allgemein gesprochen**

Versuch einer Predictiv Metanance

🡪 weniger Einsätze

Super wäre wenn der Kunde sich selbst helfen könnte

Daten analysen ? 🡪 wie geht’s der Maschine ? 🡪 was könnte gemacht werden müssen?

Service app – wer ist es / welche maschine / fehler nummern

🡪 erfassung manuell, ab tippen

🡪 nummer erkennen?

Die Maschinen sind meist nicht connected…

Also meist Manuell daten eintragen

Manche Kunden haben hart alte Maschinen

QR-Scannen

Daten an Trumpf schicken … - Hilfe durch Onlinesupport…

Zustands Erkennung per Video Call…

Vergleich Soll und Ist zustand

🡪 Ersatzteil Bestellung…

Warum steht die Maschine ?

- behebung von Collisionen bspw.

-

Marlin mal Fragen ob wer was von Trumpf benutzt ?

App Quick Guid von der App – wie sieht sie aus, was kann sie?

Omnikanal Kommunikation?

- Kombination von Kommunikation Kanälen

🡪 Backend verbindet Verschiedene Inputs

Bei einem Service könnten die Daten zur Anderen Maschine rüber geschoben werden ?

- Oder sogar an den Wettbewerber neben an um das Produkt trotzdem herzustellen

Aufträge an Onlinemarkplätze mit dem Aktuelle Service Auftrag…

Die App baut ein XML Dokument und schickt diese an das Backend

- unabhängig von der Eskalation Stufe

- was für ein Service Level hat er bezahlt?

Reaktionszeiten…

Wie kann der Service Techniker die beste Hilfe holen ?

Was weiß der Service Techniker?

- Viel Handbuch? 🡪 Wartungen

- dem Kunden fehlt eventuell das Werkzeug

Erkennung des Maschinen Zustands anhand von Geräuschpegel

Hat der Kunde nicht diese werden mitgebracht…

Vielleicht gibt’s auch andere Indikatoren?

Wartung ist eher eine Last da es nicht Skaliert aber an sich verdienen sie Geld bei Wartung

🡪 wenn Wartung günstiger ist werden mehr Maschinen gekauft

🡺 lieber weniger Wartung

Gibt auch pay per part maschinen 🡪 also an sich erstmal gratis

Marketplace Maschinen müssen ein großes Spektrum abdecken

Schwerpunkt ist auf Services 🡪

Schwer den Mehrwert zu Zeigen bei Connection vom Maschinen??

- Verhandlungen können schwer für den Kunden werden

Maschinen Nummer

Kunde

Ort

Wann ist Wartung?

Gängige Probleme:

- Kollisionen von Fräsen

- Bsp. Stanzen probleme wie sich das Blech verbiegt ?

- abhängigkeit vom Dünnblech bspw.

- Bei Kollsionen kann auch die Maschine komplett Stoppen…

Es muss oft Reparaturen von Trumpf Machen weil sie am Ende dafür haften…

- nur kleine sachen dürfen vom Kunden gemacht werden

Komische Kunden

- Ausbau von Schutzscheiben (Asiaten)

- Scheibe bringt mehr als der Mitarbeiter…

Die Service App weiß nicht viel über die Maschine 🡪 also nur eine Schnittstelle für das Backend 🡪 Service o.ä. – geil wäre eine Connection der App mit Maschinen o.ä.

🡪 Maschine könnte daten mitgeben sowas wie QR-code oder so (QR codes können maximal 3kb)

Gibt’s Unterstützung für die Benuzte Software? oder alles neu lernen?

-

Wie Lernt man diese Softwares?

- e Learning

- Trainings

- es geht über Manuals

- Optimierung von Teilen durch Trumpf…

- alles was dem Kunden hilft der Firma selbst

- also Joa

-

Software in den Laseren

- durch Sensoren für das Material

-

Sie haben Service Daten und können Erkennen, wenn Services notwendig sind

-

Wie ist das mit dem RAG bei der OSEON App?

- net wirklich da…

Verteilung der Entwicklung in aller Welt

🡪 Silos werden langsam zusammengeführt

¾ der Kunden kein Internet oder App früher

Wenn usecase Fake erstellung und so sachen weitergeben ? – **User Case**

🡪 In eine App transportieren oder so?

🡪 in die Cloud ausgeben oder so?

🡪 1-2 mb

Stand der Dinge der Maschinen

20.000 Maschinen jedes Jahr 1000 mehr dazu

🡪 die 20.000 können noch nicht so viele Connection sachen…