

— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Každá investice do dobrého servisu zvyšuje výkon“

Na veletrhu EuroBLECH 2024 v Hannoveru ukazuje společnost TRUMPF nové stroje a řešení. Avšak rozhodnutí zákazníka o koupi daleko přesahuje rámec veletrhu: Neboť dobrý servis zajistí trvalý hladký chod stroje, minimalizuje doby výpadku a proměňuje jednoduché obchodní vztahy v úspěšná partnerství. Marcella Montelatici, jednatelka společnosti pro odbyt & servis u TRUMPF Werkzeugmaschinen a Thomas Fehn, jednatel společnosti pro odbyt & servis u TRUMPF Lasertechnik, vysvětlují, proč TRUMPF při tom také sází na umělou inteligenci – a jak společnost díky dobrému servisu činí své zákazníky ziskovějšími, úspěšnějšími, rychlejšími a konkurenceschopnějšími.

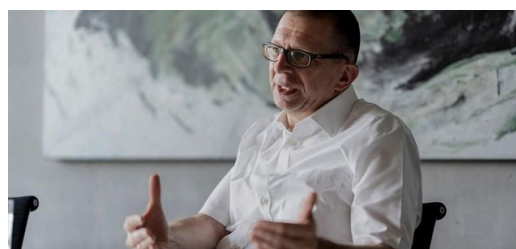
Jakou úlohu má servis u TRUMPF?

Marcella Montelatici: Servis je pro TRUMPF rozhodující. Pro nás platí rčení: „První stroj prodává odbyt, druhý dobrý servis“. Zákazník při koupi stroje přesně zvažuje, co za své peníze dostane. Chce, aby jeho stroj mnoho let spolehlivě fungoval, byly rozšiřovány jeho funkce a pravidelně prováděny aktualizace. Od servisu je očekáváno daleko více než jednoduché opravy.

Thomas Fehn: Společnost TRUMPF neprodává běžné produkty, nýbrž investiční majetek. Je jasné, že zákazník tedy očekává excelentní servis. Podstatný podíl našeho obrátu a zisku u laserové techniky přináší servis. Vzestupná tendence.



<p>Marcella Montelatici: „Dobrý servis pro zákazníky TRUMPF znamená, mít spolehlivého partnera.“</p>



<p>Thomas Fehn: „Pracovníci TRUMPF mají rozhodující úlohu v oblasti servisu.“</p>



Zákazník tedy nekupuje pouze produkt, nýbrž také příslib, že trvale funguje...

Marcella Montelatici: Absolutně. Stroj bez dobrého servisu není solidní investice. U společnosti TRUMPF zákazníky zbavujeme problémů. My také víme, jak těžké je pro většinu z nich najít kvalifikovanou obsluhu a udržet si ji. S naším digitálním Remote Control Center se spojíme se stroji našich zákazníků a převezmeme mnoho úloh. Také bezpečnostní aktualizace provádíme na dálku, což je v dnešní době stále důležitější.

Thomas Fehn: S příslibem, že lasery TRUMPF jsou pomocí monitorování stavu, prediktivní údržby a dalších funkcí dostupní 24 hodin denně a sedm dní v týdnu a že nedojde k žádným neplánovaným klidovým stavům ve výrobě, se můžeme odlišit od našich konkurentů. K prodávání dostupnosti "on-time", jsou potřeba data zákazníků. K jejich získání nám zákazník musí nejdříve dovolit. To vyžaduje úzké partnerství, tak jak jej u TRUMPF vytváříme s našimi zákazníky.



UI našim servisním technikům podstatně usnadní práci, ale nenahradí pracovníky servisu.

Thomas Fehn, jednatel společnosti pro odbytí & servis u TRUMPF Lasertechnik

Co pro Vás znamená dobrý servis?

Marcella Montelatici: Dobrý servis pro zákazníky TRUMPF znamená, mít spolehlivého partnera – nejenom při koupi, nýbrž během celé doby životnosti stroje. Naši servisní technici jsou na místě, odborně kompetentní, řeší problémy a rozumí zákazníkům. Naše organizační struktura je pro každý možný případ dobře nastavena. Máme lokální servisní techniky, kteří jsou blízko zákazníka a jsou rychle na místě. V případě potřeby je podporují naši specialisté, které máme v regionech. Tito specialisté také úzce spolupracují s příslušným vývojovým oddělením. Podle principu „follow the sun“ jsme dosažitelní 24/7, na celém světě.

Čím se servis TRUMPF zvláště vyznačuje?

Marcella Montelatici: Naši zákazníci nás mohou kontaktovat ve svém místním jazyce a bude jim rozumět. Je jedno, kde se zákazník nachází, získá podporu ve svém mateřském jazyce – po telefonu, e-mailem nebo prostřednictvím Visual Assistance. Když se jedná o to, porozumět problému, odstranit poruchy nebo poskytovat zaškolení ke strojům, musí komunikace bezvadně fungovat. Nakonec při návštěvě lékaře se také chci ujistit, že mi lékař rozumí a já jemu. Jinak nemám dobrý pocit nebo dokonce dojde k chybnému jednání.



<p>Na veletrhu EuroBLECH 2024 v Hannoveru ukazuje společnost TRUMPF nové stroje a řešení, a rovněž zařízení používaná k digitálnímu servisu a monitorování stavu.</p>



<p>S monitorováním stavu od TRUMPF zákazníci na první pohled vidí, v jakém stavu se nachází jejich stroj.</p>

Jakou úlohu má digitalizace a umělá inteligence v servisu?

Marcella Montelatici: UI má již dnes pro TRUMPF podstatnou úlohu a není pro nás hudbou budoucnosti. Pomáhá nám rychleji rozpoznat poruchy a najít způsob jejich řešení.

Thomas Fehn: UI poskytuje významnou přidanou hodnotu jak na společenské úrovni tak také v oblasti tvorby hodnot. Skutečně usnadňuje práci, shromažďuje informace a znovu je kombinuje. A především lze na bázi UI vyvíjet nová řešení. V našich produktech již využíváme UI. A právě intenzivně pracujeme na tom, jak UI můžeme používat v technickém servisu a v aplikačním poradenství.

Na čem přesně pracujete?

Thomas Fehn: Pomocí UI můžeme v technickém interním servisu automatizovat rutinní úlohy, diagnostikovat chyby, které



personalizují péči o zákazníky, efektivněji ztvárnit plánování zdrojů a cíleněji poskytovat informace. Celkově vzato to nejenom zvyšuje efektivitu, ale významným způsobem také spokojenost zákazníků. U našich servisních technikům podstatně usnadní práci, ale nenahradí pracovníky servisu.

» Stroj bez dobrého servisu není solidní investice.

Marcella Montelatici, jednatelka společnosti pro obyt & servis u TRUMPF Werkzeugmaschinen

Jakou úlohu mají pracovníci TRUMPF v oblasti servisu?

Thomas Fehn: Rozhodující. Naši servisní a aplikační technici zastupují naši firmu a to často v obtížných situacích. Když je stroj vadný, je zákazník napjatý nebo nervózní. Ve všech případech musí servisní technik správně reagovat a zachovat si klidnou hlavu.

Jak se bude servis dále vyvíjet v následujících letech?

Marcella Montelatici: Je mnoho oblastí, ve kterých chceme naše aktivity ještě zintenzivnit. Například u nástrojů, rozšíření funkcí stroje, aktualizací softwaru, poradenství, doprovodu výroby a školení pro zákazníky. Tato rozsáhlá nabídka servisu má zákazníka učinit rychlejším, ziskovějším a konkurenceschopnějším. Naším nejdůležitějším cílem zůstane, naše zákazníky podporovat při všech těchto výzvách.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

