



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Minden beruházás a jó szolgáltatásba növeli a teljesítményt”

Az EuroBLECH 2024 szakvásáron Hannoverben a TRUMPF új gépeket és megoldásokat mutat be. Azonban az ügyfelek vásárlási döntése messze a szakvásáron túl mutat: Mivel csak a jó szerviz biztosít hosszú távon problémamentesen működő gépeket, minimalizálja a kieső időket és változtatja az egyszerű üzleti kapcsolatokat sikeres partneri kapcsolatokká. Marcella Montelatici, a TRUMPF Werkzeugmaschinen értékesítés & szolgáltatás ügyvezetője és Thomas Fehn, a TRUMPF Lasertechnik értékesítés & szolgáltatás ügyvezetője elmagyarázza, miért támaszkodik ebben a TRUMPF a mesterséges intelligenciára is - és hogyan teszi a vállalat jó szolgáltatások révén jövedelmezőbbé, sikeresebbé, gyorsabbá és versenyképesebbé ügyfeleit.

Milyen szerepet játszik a szerviz a TRUMPF-nál?

Marcella Montelatici: A szerviz a TRUMPF számára döntő szerepű. Nálunk van egy mondás: "Az első gépet az értékesítés adja el, a másodikat a jó szerviz". Az ügyfél egy gép vásárlásakor alaposan mérlegeli, mit kap a pénzéért. Azt akarja, hogy gépe sok évig megbízhatóan működjön, utólagos felszerelésekben és rendszeres frissítésekben részesüljön. A szervizzel kapcsolatos elvárások messze meghaladják az egyszerű javítást.

Thomas Fehn: A TRUMPF nem mindennapi termékeket értékesít, hanem beruházási javakat. Világos, hogy az ügyfél kiváló szervizt vár el. A szolgáltatások a lézertechnika forgalmának és bevételeinek jelentős részét képezik. A tendencia növekvő.



Marcella Montelatici: "A jó szerviz a TRUMPF ügyfeleknek azt jelenti, hogy megbízható partnerük van."



Thomas Fehn: "A TRUMPF munkatársaknak döntő szerepük van a szerviz területén."



Az ügyfél tehát nem csak egy terméket vesz meg, hanem az ígéretet is, hogy az hosszú távon működni fog...

Marcella Montelatici: Abszolút. Egy gép jó szerviz nélkül nem egy szolid befektetés. A TRUMPF-nál átvesszük ügyfeleink problémáit. Tudjuk, milyen nehéz legtöbbjüknek, hogy képzett kezelőket találjanak és megtartsanak. Digitális Remote Control Center-ünkkel összeköttetésbe kerülünk ügyfeleink gépeivel és átveszünk számos feladatot. A biztonsági frissítéseket is távolról végezzük el, ami manapság egyre fontosabbá válik.

Thomas Fehn: Azzal az ígérettel, hogy a TRUMPF lézerek a Condition Monitoring, Predictive Maintenance és hasonlók segítségével napi 24 órában és heti hét napon rendelkezésre állnak és nem jelentkeznek állásidők a gyártásban, kimagaslunk versenytársaink közül. Az "on-time" rendelkezésre állás eladásához szükség van az ügyfelek adataira. Ehhez az ügyfeleknek meg kell bízniuk bennünk. Ez egy szoros partneri kapcsolatot igényel, ahogy azt a TRUMPF-nál ügyfeleinkkel ápoljuk.

» Az AI mérvadóan meg fogja könnyíteni szerviztechnikusaink munkáját, de nem fogja helyettesíteni a szerviztechnikusokat.

Thomas Fehn, a TRUMPF Lasertechnik értékesítés & szolgáltatás ügyvezetője

Mit jelent Önnek a jó szerviz?

Marcella Montelatici: A jó szerviz a TRUMPF ügyfeleknek azt jelenti, hogy megbízható partnerük van - nem csak a vásárlásnál, hanem a gép teljes életciklusa során. Szerviztechnikusaink jelen vannak a helyszínen, szakmailag kompetensek, megoldják a problémákat és megértik az ügyfeleket. Szervezeti struktúránk minden lehetséges helyzethez jól van felépítve. Helyi szerviztechnikusaink vannak, akik közel vannak az ügyfelekhez és gyorsan kiszállnak a helyszínre. Szükség esetén támogatják a régióban található szakértőinket. Ezek a szakértők szorosan együttműködnek a mindenkor illetékes fejlesztési osztállyal is. A „follow the sun” elv alapján 24/7 elérhető vagyunk, szerte a világon.

Mivel tudunk ki különösen a műszaki ügyfélszolgálat?

Marcella Montelatici: Ügyfeleink nemzeti nyelvükön vehetik fel velünk a kapcsolatot, és így kifejezhetik véleményüket. Mindegy, hol van az ügyfél, anyanyelvén részesül támogatásban - telefonon, e-mailben vagy vizuális támogatás révén. Amikor a problémák megértéséről, hibák elhárításáról vagy gépbetárolásokról van szó, a kommunikációnak kifogástalanul kell működnie. Elvégre egy orvosi vizit során is biztosra szeretnék menni, hogy az orvos megért engem és fordítva. Ellenkező esetben kellemetlenül érezném magam, vagy akár hibás kezelés is felléphet.



Az EuroBLECH 2024 szakvásáron Hannoverben a TRUMPF új gépeket és megoldásokat mutat be, közöttük párat a Condition Monitoring digitális szolgáltatás területéről.



A TRUMPF Condition Monitoring segítségével az ügyfelek első pillantásra láthatják, milyen állapotban van a gépük.

Milyen szerepet játszik a digitalizálás és a mesterséges intelligencia a szervizben?

Marcella Montelatici: A TRUMPF számára az AI már ma fontos szerepet játszik, és számunkra ez nem a jövő zenéje. Segít a hibamintákat gyorsabban felismerni és ezekhez megoldásokat nyújtani.

Thomas Fehn: Az AI jelentős többletértéket nyújt úgy társadalmi szinten, mint az értékteremtés területén is. Tényleg megkönnyíti a munkát, információkat gyűjt és kombinál újra. És mindenekelőtt az AI alapján új megoldásokat lehet kifejleszteni. Termékeinkben már használjuk az AI-t. Jelenleg intenzíven dolgozunk azon, hogy az AI-t a műszaki ügyfélszolgálatban és az alkalmazás tanácsadásban használhassuk.

Min dolgoznak pontosabban?

Thomas Fehn: Az AI segítségével a műszaki ügyfélszolgálatban automatizálhatjuk a rutin feladatokat, diagnosztizálhatjuk a



hibákat, személyre szabhatjuk az ügyfélszolgálatot, hatékonyabban alakíthatjuk ki az erőforrás-tervezést és célorientáltabban bocsáthatjuk rendelkezésre az információkat. Összességében ez nem csak a hatékonyságot növeli jelentős mértékben, hanem az ügyfelek elégedettségét is. Az AI mérvadóan meg fogja könnyíteni szerviztechnikusaink munkáját, de nem fogja helyettesíteni a szerviztechnikusokat.

>> Egy gép jó szerviz nélkül nem egy szolid befektetés.

Marcella Montelatici, a TRUMPF Werkzeugmaschinen értékesítés & szolgáltatás ügyvezetője

Milyen szerepük van a TRUMPF munkatársaknak a szerviz területén?

Thomas Fehn: Döntő fontosságú. Szerviz- és alkalmazástechnikusaink képviselik cégünket, gyakran nehéz helyzetekben is. Amikor a gép hibás, az ügyfél türelmetlen vagy ideges. Minden esetben a szerviztechnikus megfelelően kell reagáljon és meg kell őriznie hidegvérét.

Hogyan fog a szerviz tovább fejlődni az elkövetkező években?

Marcella Montelatici: Számos terület van, ahol tevékenységünket még intenzívebbé szeretnénk tenni. Például a szerszámok, utólagos felszerelések, szoftverfrissítések, tanácsadás, gyártástámogatás és az ügyfeleknek nyújtott oktatások esetén. Ez a sokoldalú szolgáltatási ajánlat gyorsabbá, jövedelmezőbbé és versenyképesebbé hivatott tenni az ügyfeleket. Fontos célunk marad ügyfeleink támogatása minden ilyen kihívásnál.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

