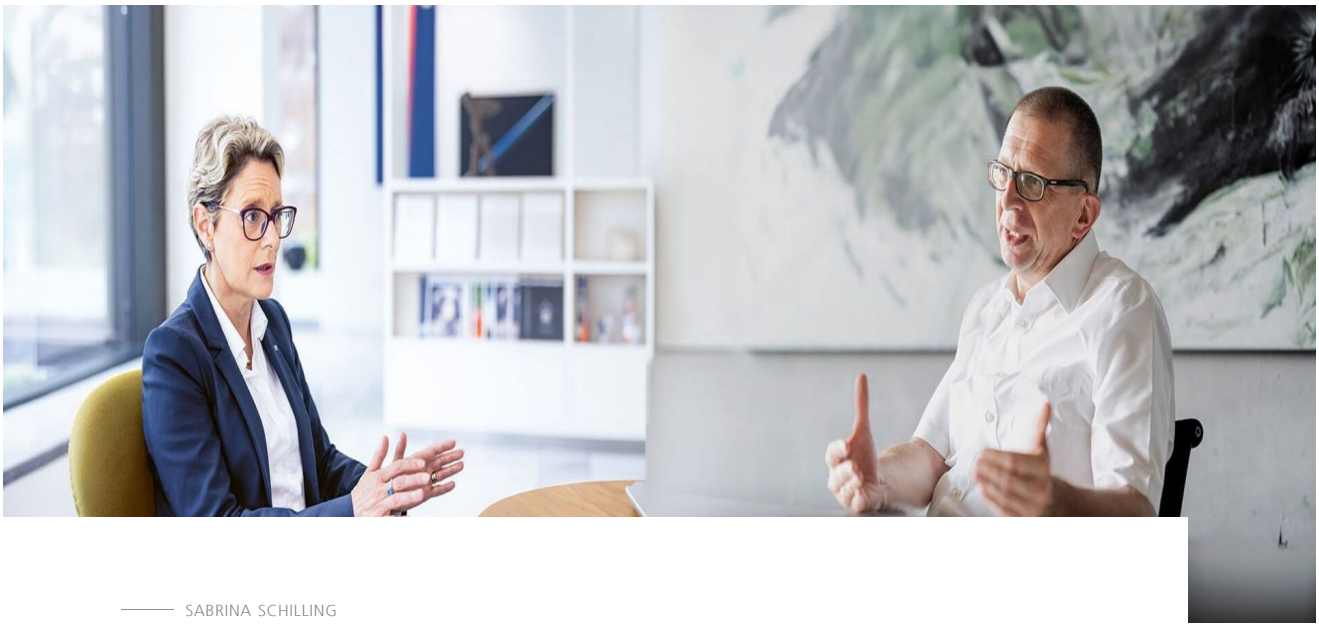


SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: "Ogni investimento in un buon service aumenta le performance"

Alla EuroBLECH 2024 di Hannover, TRUMPF espone nuove macchine e soluzioni. Tuttavia, la decisione di acquisto di un cliente si estende ben oltre la fiera: dopo tutto, un buon servizio di assistenza assicura che le macchine funzionino senza problemi a lungo termine, riduce al minimo i tempi di inattività e trasforma semplici relazioni commerciali in partnership di successo. Marcella Montelatici, Managing Director Sales and Services di TRUMPF Machine Tools, e Thomas Fehn, Managing Director Sales and Services di TRUMPF Laser Technology, spiegano perché TRUMPF si affidi anche all'intelligenza artificiale in questo ambito e come l'azienda renda i suoi clienti più efficienti, più vincenti, più dinamici e più competitivi con un buon servizio di assistenza.

Che ruolo riveste l'assistenza tecnica in TRUMPF?

Marcella Montelatici: L'assistenza tecnica è fondamentale per TRUMPF. Per noi vale il detto 'La prima macchina la vende l'ufficio vendite, la seconda un buon servizio assistenza'. Quando acquistano una macchina, i clienti ponderano con attenzione cosa ricevono a fronte del denaro speso. Vogliono che la loro macchina funzioni in modo affidabile per molti anni, che possa essere adattata e che riceva aggiornamenti regolari. Le aspettative in termini di servizio di assistenza vanno ben oltre le semplici riparazioni.

Thomas Fehn: TRUMPF non vende prodotti di uso quotidiano, ma beni strumentali. È ovvio che i clienti si aspettino un servizio eccellente. I servizi di assistenza rappresentano una parte significativa del nostro fatturato e dei nostri guadagni derivanti dalla tecnologia laser. E il trend è in aumento.





Marcella Montelatici: "Per i clienti TRUMPF, un buon servizio vuol dire avere un partner affidabile".

Thomas Fehn: "I collaboratori TRUMPF svolgono un ruolo decisivo in termini di assistenza".

I clienti, quindi, non acquistano solo un prodotto, ma anche la promessa che funzionerà a lungo...

Marcella Montelatici: Assolutamente. Una macchina senza un buon service non è un buon investimento. In TRUMPF risolviamo i problemi dei nostri clienti. Sappiamo anche quanto sia difficile per la maggior parte delle aziende trovare e mantenere operatori qualificati. Con il nostro Remote Control Center digitale ci colleghiamo con le macchine dei nostri clienti e svolgiamo molti compiti. Eseguiamo anche gli aggiornamenti di sicurezza da remoto, cosa sempre più importante al giorno d'oggi.

Thomas Fehn: Siamo in grado di differenziarci dai nostri concorrenti grazie alla promessa che i laser TRUMPF dotati di Condition Monitoring, Predictive Maintenance & Co. saranno disponibili 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, senza tempi di inattività imprevisti nella produzione. Per vendere la disponibilità "on time", sono necessari i dati dei clienti. In tal senso i clienti devono innanzitutto avere fiducia in chi hanno di fronte. Ciò richiede una stretta collaborazione, che noi in TRUMPF coltiviamo con i nostri clienti.

> **L'AI faciliterà il lavoro dei nostri tecnici del Servizio Assistenza, ma non li sostituirà.**
>
> Thomas Fehn, Managing Director Sales and Services di TRUMPF Laser Technology

Cosa è per lei un buon service?

Marcella Montelatici: Per i clienti TRUMPF, un buon service vuol dire avere un partner affidabile – non solo al momento dell'acquisto, ma anche durante l'intera vita utile della macchina. I nostri tecnici del Servizio Assistenza sono presenti in loco, tecnicamente competenti, risolvono i problemi e comprendono i clienti. La nostra struttura organizzativa è ben preparata per ogni possibile eventualità. Abbiamo tecnici del Servizio Assistenza locali che sono vicini ai clienti e possono recarsi nelle aziende in tempi brevi. All'occorrenza supportano i nostri specialisti nelle regioni. Questi specialisti lavorano anche a stretto contatto con il relativo reparto di sviluppo competente. Secondo il principio "follow the sun", siamo disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in tutto il mondo.

Cosa contraddistingue in particolare l'Assistenza tecnica di TRUMPF?

Marcella Montelatici: I nostri clienti possono contattarci nella loro lingua e trovano ascolto e comprensione. Indipendentemente dal luogo in cui si trovano, ricevono assistenza nella loro lingua madre – al telefono, via e-mail o con Visual Assistance. Quando si tratta di capire i problemi, correggere i guasti o dare istruzioni alla macchina, la comunicazione deve funzionare perfettamente. Dopo tutto, quando vado dal medico, voglio anche assicurarmi che mi capisca e viceversa. Altrimenti non sono serena o si potrebbe addirittura arrivare a un trattamento sbagliato.



Alla EuroBLECH 2024 di Hannover, TRUMPF presenta nuove macchine e soluzioni, tra cui alcune per il servizio digitale Condition Monitoring.



Con Condition Monitoring di TRUMPF, i clienti possono vedere a colpo d'occhio in che condizioni si trova la loro macchina.

Che ruolo svolgono la digitalizzazione e l'intelligenza artificiale nel service?

Marcella Montelatici: L'AI riveste già oggi un ruolo fondamentale per TRUMPF e per noi non è un miraggio. Ci aiuta a riconoscere più rapidamente gli schemi di errore e a offrire soluzioni.

Thomas Fehn: L'AI offre un valore aggiunto significativo sia a livello sociale che nell'ambito della creazione di valore. Rende

davvero più facile il lavoro, riunisce le informazioni e le combina in modi nuovi. E soprattutto, sulla base dell'AI è possibile sviluppare nuove soluzioni. Stiamo già utilizzando l'AI nei nostri prodotti. E attualmente stiamo lavorando intensamente su come utilizzare l'AI nell'assistenza tecnica e nella consulenza applicativa.

Su cosa state lavorando esattamente?

Thomas Fehn: Con l'aiuto dell'AI, nel nostro ufficio service tecnico possiamo automatizzare le attività di routine, diagnosticare gli errori, personalizzare la consulenza clienti, rendere più efficiente la pianificazione delle risorse e fornire informazioni in modo più mirato. Nel complesso, questo non solo aumenta l'efficienza, ma anche la soddisfazione dei clienti. L'AI faciliterà il lavoro dei nostri tecnici del Servizio Assistenza, ma non li sostituirà.

> **Una macchina senza un buon service non è un buon investimento.**
>
> Marcella Montelatici, Managing Director Sales and Services di TRUMPF Machine Tools

Che ruolo svolgono i collaboratori TRUMPF riguardo i servizi di assistenza?

Thomas Fehn: Quello decisivo. I nostri tecnici applicativi e del servizio assistenza rappresentano la nostra azienda e in particolare in situazioni spesso difficili. Se la macchina ha un problema, il cliente è teso o nervoso. In tutti i casi, il tecnico deve reagire correttamente e mantenere il sangue freddo.

Come si svilupperà il service nei prossimi anni?

Marcella Montelatici: Ci sono molte aree in cui vogliamo intensificare le nostre attività. Ad esempio, utensili, retrofitting, aggiornamenti del software, consulenza, supporto alla produzione e formazione per i clienti. Questa gamma diversificata di servizi è pensata per rendere i clienti più dinamici, più efficienti e più competitivi. Il nostro obiettivo più importante resta quello di sostenere i nostri clienti in tutte queste sfide.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS