



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: “Elke investering in goede service verhoogt de prestaties”

Op EuroBLECH 2024 in Hannover presenteert TRUMPF zijn nieuwe machines en oplossingen. Maar de aankoopbeslissing van een klant reikt veel verder dan de beurs: alleen een goede service zorgt ervoor dat machines op de lange termijn soepel blijven draaien, minimaliseert stilstand en transformeert eenvoudige zakenrelaties in succesvolle partnerschappen. Marcella Montelatici, directeur Sales & Services bij TRUMPF Werkzeugmaschinen, en Thomas Fehn, directeur Sales & Services bij TRUMPF Lasertechnik, leggen uit waarom TRUMPF ook op kunstmatige intelligentie vertrouwt - en hoe het bedrijf zijn klanten winstgevender, succesvoller en sneller en concurrerder maakt door goede service.

Welke rol speelt service bij TRUMPF?

Marcella Montelatici: Service is de onderscheidende factor van TRUMPF. Voor ons geldt het gezegde: "Verkoop verkoopt de eerste machine, goede service verkoopt de tweede". Bij het kopen van een machine weegt de klant goed af wat hij voor zijn geld krijgt. Hij wil dat zijn machine jarenlang betrouwbaar blijft werken, kan worden uitgebreid en regelmatig wordt bijgewerkt. De serviceverwachtingen gaan veel verder dan eenvoudige reparaties.

Thomas Fehn: TRUMPF verkoopt geen alledaagse producten, maar kapitaalgoederen. Het spreekt voor zich dat de klant een uitstekende service verwacht. Diensten dragen voor een aanzienlijk deel bij aan onze omzet en inkomsten uit lasertechnologie. Deze trend zet zich door.



Marcella Montelatici: “Voor TRUMPF-klanten betekent goede service dat ze



Thomas Fehn: “De medewerkers van TRUMPF spelen een cruciale rol als het



een betrouwbare partner hebben.”

om service gaat.”

De klant koopt niet alleen een product, maar ook de belofte dat het op de lange termijn zal werken...

Marcella Montelatici: Absoluut. Een machine zonder goede service is geen degelijke investering. Bij TRUMPF halen we problemen bij onze klanten weg. We weten ook hoe moeilijk het voor de meesten is om gekwalificeerde operators te vinden en te behouden. Met ons digitale Remote Control Center maken we verbinding met de machines van onze klanten en nemen we veel taken over. Ook voeren we beveiligingsupdates op afstand uit, wat tegenwoordig steeds belangrijker wordt.

Thomas Fehn: Met de belofte dat TRUMPF-lasers 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar zijn met behulp van Condition Monitoring, Predictive Maintenance etc. en dat er geen ongeplande stilstanden in de productie optreden, kunnen wij ons onderscheiden van onze concurrenten. Om "on-time" beschikbaarheid te kunnen verkopen, hebben we de gegevens van onze klanten nodig. Om die te krijgen, moeten klanten ons eerst vertrouwen. Dit vereist een nauwe samenwerking, zoals die wij bij TRUMPF met onze klanten onderhouden.



AI zal het werk van onze servicemonteurs aanzienlijk eenvoudiger maken, maar zal servicemedewerkers niet vervangen.

Thomas Fehn, directeur Sales & Services bij TRUMPF Lasertechnik

Wat is "goede service" voor u?

Marcella Montelatici: Voor TRUMPF-klanten betekent goede service dat ze een betrouwbare partner hebben – niet alleen bij de aankoop, maar gedurende de gehele levenscyclus van de machine. Onze servicemonteurs zijn ter plaatse, technisch bekwaam, lossen problemen op en begrijpen de klant. Onze organisatiestructuur is voor iedere mogelijke casus goed gepositioneerd. Wij beschikken over lokale servicemonteurs die dicht bij de klant staan en snel ter plaatse zijn. Indien nodig ondersteunen onze specialisten die wij in de regio's hebben, u. Ook werken deze specialisten nauw samen met de verantwoordelijke onderzoeksafdeling. Volgens het "follow the sun"-principe zijn wij 24/7 bereikbaar, over de hele wereld.

Wat maakt TRUMPF Service zo bijzonder?

Marcella Montelatici: Onze klanten kunnen contact met ons opnemen in hun lokale taal en worden gehoord. Waar de klant zich ook bevindt, hij krijgt ondersteuning in zijn moedertaal – telefonisch, per e-mail of via visuele ondersteuning. Als het gaat om het begrijpen van problemen, het oplossen van storingsen of het geven van machine-instructies, moet de communicatie feilloos verlopen. Als ik een arts bezoek, wil ik er natuurlijk ook zeker van zijn dat hij of zij mij begrijpt en andersom. Anders heb ik geen goed gevoel of word ik misschien zelfs verkeerd behandeld.



Op EuroBLECH 2024 in Hannover presenteert TRUMPF nieuwe machines en oplossingen, waaronder ook de digitale service Condition Monitoring.



Met Condition Monitoring van TRUMPF zien klanten in één oogopslag in welke toestand hun machine zich bevindt.

Welke rol spelen digitalisering en kunstmatige intelligentie in de dienstverlening?

Marcella Montelatici: AI speelt nu al een belangrijke rol voor TRUMPF en is voor ons geen toekomstdroom. Het helpt ons om storingspatronen sneller te herkennen en oplossingen te bieden.

Thomas Fehn: AI biedt een grote toegevoegde waarde, zowel op maatschappelijk vlak als op het gebied van waardecreatie. Het maakt het werk feitelijk eenvoudiger, het brengt informatie samen en combineert deze op een nieuwe manier. En



bovenal kunnen er op basis van AI nieuwe oplossingen worden ontwikkeld. We gebruiken al AI in onze producten. En we werken momenteel intensief aan de manier waarop we AI kunnen gebruiken in technische klantenservice en bij toepassingsadvies.

Waar werken jullie nu precies aan?

Thomas Fehn: Met behulp van AI kunnen we routinetaken in de technische back-office automatiseren, fouten diagnosticeren, klantenondersteuning personaliseren, resourceplanning efficiënter maken en informatie gericht verstrekken. Alles bij elkaar genomen verhoogt dit niet alleen de efficiëntie aanzienlijk, maar ook de klanttevredenheid. AI zal het werk van onze servicemonteurs aanzienlijk eenvoudiger maken, maar zal servicemedewerkers niet vervangen.



Een machine zonder goede service is geen degelijke investering.

Marcella Montelatici, directeur Sales & Services bij TRUMPF Werkzeugmachinen

Welke rol spelen de medewerkers van TRUMPF als het om services gaat?

Thomas Fehn: Verschillende. Onze service- en toepassingsmonteurs vertegenwoordigen ons bedrijf, vaak in lastige situaties. Als de machine kapot is, is de klant gespannen of nerveus. In alle gevallen moet de monteur correct reageren en het hoofd koel houden.

Hoe zal de service zich de komende jaren ontwikkelen?

Marcella Montelatici: Er zijn veel gebieden waarop wij onze activiteiten willen intensiveren. Denk hierbij aan gereedschappen, installaties achteraf, software-updates, advies, productiebegeleiding en trainingen voor klanten. Dit gevarieerde service-aanbod is bedoeld om klanten sneller, winstgevender en concurrerender te maken. Ons belangrijkste doel blijft om onze klanten te ondersteunen bij al deze uitdagingen.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

