SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Ka□da inwestycja w dobry serwis zwi□ksza wydajno□□”

Firma TRUMPF zaprezentuje nowe maszyny i rozwi□zania na targach EuroBLECH 2024 w Hanowerze. Jednak decyzja klienta o zakupie wykracza daleko poza same targi: w ko□cu dobry serwis zapewnia p□ynny przebieg maszyn w d□ugim okresie czasu, minimalizuje przestoje i przekszta□ca proste relacje biznesowe w odnosz□ce sukcesy partnerstwo. Marcella Montelatici, dyrektor zarz□dzaj□cy ds. sprzeda□y i serwisu w TRUMPF Werkzeugmaschinen, oraz Thomas Fehn, dyrektor zarz□dzaj□cy ds. sprzeda□y i serwisu w TRUMPF Lasertechnik, wyja□niaj□, dlaczego firma TRUMPF równie□ stawia na sztuczn□ inteligencj□ – oraz w jaki sposób przedsi□biorstwo sprawia, □e jego klienci s□ bardziej rentowni, odnosz□ sukcesy i s□ szybsi oraz bardziej konkurencyjni dzi□ki dobremu serwisowi.

Jak□ rol□ odgrywa serwis w firmie TRUMPF?

Marcella Montelatici: Serwis ma dla firmy TRUMPF kluczowe znaczenie. W naszym przypadku sprawdza si□ powiedzenie „Pierwsz□ maszyn□ sprzedaje dzia□ sprzeda□y, za to ju□ drug□ dobry serwis”. Kupuj□c maszyn□, klienci dok□adnie rozwa□aj□, co mog□ otrzyma□ za inwestowane pieni□dze. Chc□ oni, aby ich maszyna pracowa□a niezawodnie przez wiele lat, mog□a by□ modernizowana i otrzymywa□a regularne aktualizacje. Oczekiwania dotycz□ce serwisu wykraczaj□ daleko poza proste naprawy.

Thomas Fehn: TRUMPF nie sprzedaje produktów codziennego u□ytku, ale produkty inwestycyjne. Jest rzecz□ oczywist□, □e klient oczekuje doskona□ego serwisu. Serwisowanie stanowi znaczn□ cz□□ naszych obrotów i zysków z techniki laserowej. Tendencja ta jest rosn□ca.

Marcella Montelatici: „Dla klientów firmy TRUMPF dobry serwis techniczny oznacza posiadanie niezawodnego partnera”.

Thomas Fehn: „Pracownicy firmy TRUMPF odgrywaj□ decyduj□c□ rol□, je□li chodzi o serwis techniczny”.

Klient kupuje wi□c nie tylko produkt, ale tak□e gwarancj□, □e b□dzie on dzia□a□ w d□u□szej perspektywie...

Marcella Montelatici: Jak najbardziej. Maszyna bez odpowiedniego serwisu nie jest dobr□ inwestycj□. W firmie TRUMPF zdejmujemy problemy z barków naszych klientów. Wiemy równie□, jak trudno jest wi□kszo□ci firmom znale□□ i zatrzyma□ wykwalifikowanych operatorów. Dzi□ki naszemu cyfrowemu Centrum Zdalnego Sterowania □□czymy si□ z maszynami naszych klientów i przejmujemy wiele zada□. Zdalnie przeprowadzamy równie□ aktualizacje zabezpiecze□, co w dzisiejszych czasach staje si□ coraz wa□niejsze.

Thomas Fehn: Mo□emy wyró□nia□ si□ na tle konkurencji obietnic□, □e lasery firmy TRUMPF s□ dost□pne 24 godziny na dob□, siedem dni w tygodniu, z pomoc□ Condition Monitoring (Monitorowania Stanu Maszyny), konserwacji predykcyjnej i tym podobnych, oraz □e nie wyst□puj□ nieplanowane przestoje w produkcji. Aby oferowa□ dost□pno□□ „na czas”, potrzebuj□ Pa□stwo danych swoich klientów. Aby tak by□o, klienci musz□ przede wszystkim Pa□stwu zaufa□. Wymaga to □cis□ego partnerstwa, które w firmie TRUMPF piel□gnujemy we wspó□pracy z naszymi klientami.

> **Sztuczna inteligencja znacznie u□atwi prac□ naszym serwisantom, ale ich nie zast□pi.**
>
> Thomas Fehn, dyrektor zarz□dzaj□cy ds. sprzeda□y i serwisu w firmie TRUMPF Lasertechnik

Czym jest dla Pa□stwa dobry serwis?

Marcella Montelatici: Dla klientów firmy TRUMPF dobry serwis techniczny oznacza posiadanie niezawodnego partnera – nie tylko w momencie zakupu, ale przez ca□y cykl u□ytkowania maszyny. Nasi technicy serwisowi obecni na miejscu s□ kompetentni technicznie, rozwi□zuj□ problemy i rozumiej□ klienta. Nasza struktura organizacyjna jest dobrze przygotowana na ka□d□ mo□liw□ ewentualno□□. Mamy lokalnych techników serwisowych, którzy s□ blisko klienta i mog□ szybko dotrze□ na miejsce. W razie potrzeby mog□ oni wspiera□ naszych specjalistów w regionach. Specjali□ci ci □ci□le wspó□pracuj□ równie□ z odpowiednim dzia□em konstrukcyjnym. W my□l zasady „pod□□aj za s□o□cem”, jeste□my dost□pni 24 godziny na dob□, 7 dni w tygodniu, na ca□ym □wiecie.

Czym w szczególno□ci charakteryzuje si□ serwis techniczny?

Marcella Montelatici: Nasi klienci mog□ kontaktowa□ si□ z nami w swoim w□asnym j□zyku oraz wyra□a□ swoje opinie. Niezale□nie od tego, gdzie znajduje si□ klient, otrzymuje on wsparcie w swoim ojczystym j□zyku – przez telefon, e-mail lub Visual Assistance. Je□li chodzi o zrozumienie problemów, usuwanie usterek lub wydawanie polece□ maszynie, komunikacja musi funkcjonowa□ bez zarzutu. W ko□cu, kiedy odwiedzam lekarza, chc□ mie□ pewno□□, □e lekarz mnie rozumie i vice versa. W przeciwnym razie nie czuj□ si□ dobrze lub mo□e to nawet prowadzi□ do niew□a□ciwego leczenia.

Na targach EuroBLECH 2024 w Hanowerze firma TRUMPF zaprezentuje

Dzi□ki Condition Monitoring (Monitorowanie Stanu Maszyny) firmy

nowe maszyny i rozwi□zania, w tym te do cyfrowego monitorowania stanu technicznego serwisu (Condition Monitoring).</p>

TRUMPF, klienci mog□ zobaczy□ przegl□d stanu technicznego swojej maszyny.</p>

Jak□ rol□ w serwisie odgrywaj□ cyfryzacja i sztuczna inteligencja?

Marcella Montelatici: Sztuczna inteligencja ju□ dzi□ odgrywa wa□n□ rol□ w firmie TRUMPF i nie jest dla nas tylko marzeniem przysz□o□ci. Pomaga nam to szybciej rozpoznawa□ wzorce zak□óce□ i oferowa□ rozwi□zania.

Thomas Fehn: Sztuczna inteligencja oferuje znaczn□ warto□□ dodan□ zarówno na poziomie spo□ecznym, jak i w obszarze tworzenia samej warto□ci. Naprawd□ u□atwia ona prac□, gromadzi informacje i □□czy je na nowe sposoby. A przede wszystkim w oparciu o sztuczn□ inteligencj□ mog□ by□ opracowywane nowe rozwi□zania. Ju□ teraz wykorzystujemy sztuczn□ inteligencj□ w naszych produktach. Obecnie intensywnie pracujemy nad wykorzystaniem sztucznej inteligencji w technicznym serwisie klienta i doradztwie aplikacyjnym.

Nad czym dok□adnie Pa□stwo pracuj□?

Thomas Fehn: Z pomoc□ sztucznej inteligencji mo□emy zautomatyzowa□ rutynowe zadania, diagnozowa□ b□□dy, spersonalizowa□ obs□ug□ klienta, zwi□kszy□ efektywno□□ planowania zasobów i dostarcza□ informacje w bardziej ukierunkowany sposób. Podsumowuj□c, nie tylko zwi□ksza to wydajno□□, ale tak□e znacznie zwi□ksza zadowolenie klientów. Sztuczna inteligencja znacznie u□atwi prac□ naszym serwisantom, ale ich nie zast□pi.

Maszyna bez odpowiedniego serwisu nie jest dobr□ inwestycj□.

Marcella Montelatici, dyrektor zarz□dzaj□cy ds. sprzeda□y i serwisu w firmie TRUMPF Werkzeugmaschinen

Jak□ rol□ odgrywaj□ pracownicy firmy TRUMPF w serwisie?

Thomas Fehn: Decyduj□c□. Nasi serwisanci i aplikanci reprezentuj□ nasz□ firm□ w cz□sto trudnych sytuacjach. Je□li maszyna jest uszkodzona, klient jest spi□ty lub zdenerwowany. W ka□dym przypadku to technik serwisowy musi prawid□owo zareagowa□ i zachowa□ zimn□ krew.

Jak serwis b□dzie si□ rozwija□ w najbli□szych latach?

Marcella Montelatici: Jest wiele obszarów, w których chcemy zintensyfikowa□ nasze dzia□ania. Na przyk□ad narz□dzia, modernizacje, aktualizacje oprogramowania, doradztwo, nadzór nad produkcj□ i szkolenia dla klientów. Taki zró□nicowany serwis ma na celu uczynienie klientów szybszymi, bardziej rentownymi i konkurencyjnymi. Naszym najwa□niejszym celem pozostaje wspieranie naszych klientów we wszystkich tych wyzwaniach.

SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS