



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Każda inwestycja w dobry serwis zwiększa wydajność”

Firma TRUMPF zaprezentuje nowe maszyny i rozwiązania na targach EuroBLECH 2024 w Hanowerze. Jednak decyzja klienta o zakupie wykracza daleko poza same targi: w końcu dobry serwis zapewnia pomyślny przebieg maszyn w długim okresie czasu, minimalizuje przestoje i przekształca proste relacje biznesowe w odnoszące sukcesy partnerstwo. Marcella Montelatici, dyrektor zarządzający ds. sprzedaży i serwisu w TRUMPF Werkzeugmaschinen, oraz Thomas Fehn, dyrektor zarządzający ds. sprzedaży i serwisu w TRUMPF Lasertechnik, wyjaśniają, dlaczego firma TRUMPF również stawia na sztuczną inteligencję – oraz w jaki sposób przedsiębiorstwo sprawia, że jego klienci są bardziej rentowni, odnoszą sukcesy i są szybsi oraz bardziej konkurencyjni dzięki dobremu serwisowi.

Jaką rolę odgrywa serwis w firmie TRUMPF?

Marcella Montelatici: Serwis ma dla firmy TRUMPF kluczowe znaczenie. W naszym przypadku sprawdza się powiedzenie „Pierwszą maszyną sprzedaje dział sprzedaży, za to już drugi dobry serwis”. Kupując maszynę, klienci dokładnie rozważają, co mogą otrzymać za inwestowane pieniądze. Chcą oni, aby ich maszyna pracowała niezawodnie przez wiele lat, mogła być modernizowana i otrzymywała regularne aktualizacje. Oczekiwania dotyczące serwisu wykraczają daleko poza proste naprawy.

Thomas Fehn: TRUMPF nie sprzedaje produktów codziennego użytku, ale produkty inwestycyjne. Jest rzeczą oczywistą, że klient oczekuje doskonałego serwisu. Serwisowanie stanowi znaczną część naszych obrotów i zysków z techniki laserowej. Tendencja ta jest rosnąca.





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



Thomas Fehn: „Pracownicy firmy TRUMPF odgrywają decydującą rolę, jeśli chodzi o serwis techniczny”.

Klient kupuje więc nie tylko produkt, ale także gwarancję, że będzie on działał w dłuższej perspektywie...

Marcella Montelatici: Jak najbardziej. Maszyna bez odpowiedniego serwisu nie jest dobrą inwestycją. W firmie TRUMPF zdejmujemy problemy z barków naszych klientów. Wiemy również, jak trudno jest większości firmom znaleźć i zatrzymać wykwalifikowanych operatorów. Dzięki naszemu cyfrowemu Centrum Zdalnego Sterowania pracujemy z maszynami naszych klientów i przejmujemy wiele zadań. Zdalnie przeprowadzamy również aktualizacje zabezpieczeń, co w dzisiejszych czasach staje się coraz ważniejsze.

Thomas Fehn: Możemy wyróżniać się na tle konkurencji obietnicą, że lasery firmy TRUMPF są dostępne 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, z pomocą Condition Monitoring (Monitorowania Stanu Maszyny), konserwacji predykcyjnej i tym podobnych, oraz że nie występują nieplanowane przestoje w produkcji. Aby oferować dostępność „na czas”, potrzebujemy Państwa danych swoich klientów. Aby tak było, klienci muszą przede wszystkim Państwu zaufać. Wymaga to ścisłego partnerstwa, które w firmie TRUMPF pielęgnowujemy we współpracy z naszymi klientami.

» Sztuczna inteligencja znacznie ułatwi pracę naszym serwisantom, ale ich nie zastąpi.

Thomas Fehn, dyrektor zarządający ds. sprzedaży i serwisu w firmie TRUMPF Lasertechnik

Czym jest dla Państwa dobry serwis?

Marcella Montelatici: Dla klientów firmy TRUMPF dobry serwis techniczny oznacza posiadanie niezawodnego partnera – nie tylko w momencie zakupu, ale przez cały cykl użytkowania maszyny. Nasi technicy serwisowi obecni na miejscu są kompetentni technicznie, rozwiązują problemy i rozumieją klienta. Nasza struktura organizacyjna jest dobrze przygotowana na każdą możliwą ewentualność. Mamy lokalnych techników serwisowych, którzy są blisko klienta i mogą szybko dotrzeć na miejsce. W razie potrzeby mogą oni wspierać naszych specjalistów w regionach. Specjaliści ściśle współpracują również z odpowiednim działem konstrukcyjnym. W myśl zasady „podaj za sobą”, jesteśmy dostępni 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, na całym świecie.

Czym w szczególności charakteryzuje się serwis techniczny?

Marcella Montelatici: Nasi klienci mogą kontaktować się z nami w swoim własnym języku oraz wyrazić swoje opinie. Niezależnie od tego, gdzie znajduje się klient, otrzymuje on wsparcie w swoim ojczystym języku – przez telefon, e-mail lub Visual Assistance. Jeśli chodzi o zrozumienie problemów, usuwanie usterek lub wydawanie poleceń maszynie, komunikacja musi funkcjonować bez zarzutu. W końcu, kiedy odwiedzam lekarza, chcę mieć pewność, że lekarz mnie rozumie i vice versa. W przeciwnym razie nie czuję się dobrze lub może to nawet prowadzić do niewłaściwego leczenia.



Na targach EuroBLECH 2024 w Hanowerze firma TRUMPF zaprezentuje nowe maszyny i rozwiązania, w tym te do cyfrowego monitorowania stanu technicznego serwisu (Condition Monitoring).

Dzięki Condition Monitoring (Monitorowanie Stanu Maszyny) firmy TRUMPF, klienci mogą zobaczyć przegląd stanu technicznego swojej maszyny.

Jak rolę w serwisie odgrywają cyfryzacja i sztuczna inteligencja?

Marcella Montelatici: Sztuczna inteligencja już dziś odgrywa ważną rolę w firmie TRUMPF i nie jest dla nas tylko marzeniem przyszłości. Pomaga nam to szybciej rozpoznawać wzorce zakłóceń i oferować rozwiązania.

Thomas Fehn: Sztuczna inteligencja oferuje znaczną wartość dodaną zarówno na poziomie społecznym, jak i w obszarze tworzenia samej wartości. Naprawdę ułatwia ona pracę, gromadzi informacje i przetwarza je na nowe sposoby. A przede wszystkim w oparciu o sztuczną inteligencję mogą być opracowywane nowe rozwiązania. Już teraz wykorzystujemy sztuczną inteligencję w naszych produktach. Obecnie intensywnie pracujemy nad wykorzystaniem sztucznej inteligencji w technicznym serwisie klienta i doradztwie aplikacyjnym.

Nad czym dokładniej Państwo pracują?

Thomas Fehn: Z pomocą sztucznej inteligencji możemy zautomatyzować rutynowe zadania, diagnozować błędy, spersonalizować obsługę klienta, zwiększyć efektywność planowania zasobów i dostarczać informacje w bardziej ukierunkowany sposób. Podsumowując, nie tylko zwiększa to wydajność, ale także znacznie zwiększa zadowolenie klientów. Sztuczna inteligencja znacznie ułatwi pracę naszym serwisantom, ale ich nie zastąpi.



Maszyna bez odpowiedniego serwisu nie jest dobrą inwestycją.

Marcella Montelatici, dyrektor zarządzający ds. sprzedaży i serwisu w firmie TRUMPF Werkzeugmaschinen

Jak rolę odgrywają pracownicy firmy TRUMPF w serwisie?

Thomas Fehn: Decydują. Nasi serwisanci i aplikanci reprezentują naszą firmę w często trudnych sytuacjach. Jeśli maszyna jest uszkodzona, klient jest spięty lub zdenerwowany. W każdym przypadku to technik serwisowy musi prawidłowo zareagować i zachować zimną krew.

Jak serwis będzie się rozwijał w najbliższych latach?

Marcella Montelatici: Jest wiele obszarów, w których chcemy zintensyfikować nasze działania. Na przykład narzędzia, modernizacje, aktualizacje oprogramowania, doradztwo, nadzór nad produkcją i szkolenia dla klientów. Taki zróżnicowany serwis ma na celu uczynienie klientów szybszymi, bardziej rentownymi i konkurencyjnymi. Naszym najważniejszym celem pozostaje wspieranie naszych klientów we wszystkich tych wyzwaniach.



SABRINA SCHILLING
TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

