



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Orice investiție într-un bun serviciu sporește performanța”

TRUMPF va prezenta noi mașini și soluții la EuroBLECH 2024 din Hanovra. Cu toate acestea, decizia de cumpărare adoptată de un client se extinde mult dincolo de târg: la urma urmei, un bun centru de service asigură funcționarea fără probleme a mașinilor pe termen lung, minimizează timpii de nefuncționare și transformă simplele relații de afaceri în parteneriate de succes. Marcella Montelatici, director general de vânzări și servicii la TRUMPF Mașini-unelte, și Thomas Fehn, director general de vânzări și servicii la TRUMPF Tehnică laser, explică aici de ce TRUMPF se bazează pe inteligența artificială - și cum îi face întreprinderea clienții mai profitabili, mai de succes, mai rapizi și mai competitivi prin servicii bune.

Ce rol joacă activitatea de service la TRUMPF?

Marcella Montelatici: activitatea de service este crucială pentru TRUMPF. Pentru noi, se aplică proverbul „Prima mașină este vândută prin desfacere, a doua prin servicii bune”. Atunci când cumpăra o mașină, clientul apreciază exact ce primește pentru banii săi. El dorește ca mașina să fie fiabilă timp de mulți ani, să fie postechipată și să primească actualizări regulate. Așteptările în materie de service merg mult dincolo de simple reparații.

Thomas Fehn: TRUMPF nu vinde produse de uz curent, ci bunuri de capital. Este de la sine înțeles că clientul se așteaptă la un nivel de service excelent. O pondere semnificativă a cifrei noastre de afaceri și a veniturilor din tehnica laserului o reprezintă activitatea de service. Iar tendința este în creștere.



Marcella Montelatici: „Pentru clienții TRUMPF, un bun service înseamnă să



Thomas Fehn: „Angajații TRUMPF joacă un rol decisiv când vine vorba de



aibă un partener de încredere.”

service.”

Prin urmare, clientul nu cumpără doar un produs, ci și promisiunea că acesta va funcționa pe termen lung...

Marcella Montelatichi: Absolut. O mașină fără un service bun nu este o investiție solidă. La TRUMPF, îi scăpăm de probleme pe clienții noștri. De asemenea, știm cât de dificil este pentru majoritatea companiilor să găsească și să păstreze operatori calificați. Cu ajutorul Centrului nostru digital de control la distanță, ne conectăm la mașinile clienților noștri și ne asumăm multe sarcini. De asemenea, executăm actualizările de siguranță de la distanță, ceea ce devine din ce în ce mai important în zilele noastre.

Thomas Fehn: Ne putem diferenția de concurenții noștri promișând că laserele TRUMPF sunt disponibile 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână, cu ajutorul funcțiilor de Condition Monitoring, întreținere predictivă și altele asemenea, și că nu există opriri neplanificate în producție. Pentru a vinde disponibilitatea „on-time”, este nevoie de datele clienților. Pentru aceasta, clienții trebuie, în primul rând, să manifeste încredere. Acest lucru necesită tipul de parteneriat strâns pe care noi, la TRUMPF, îl cultivăm cu clienții noștri.

» Inteligența artificială va ușura mult munca tehnicienilor noștri de service, dar nu va înlocui personalul de service.

Thomas Fehn, director general de vânzări și service la TRUMPF Tehnic Laser

Ce înseamnă un service bun pentru dvs.?

Marcella Montelatichi: Pentru clienții TRUMPF, un bun service înseamnă să aibă un partener de încredere – nu doar în momentul achiziției, ci pe parcursul întregului ciclu de viață al mașinii. Tehnicienii noștri de service sunt prezenți la fața locului, sunt competenți din punct de vedere tehnic, rezolvă probleme și înțeleg clientul. Structura noastră organizațională este bine poziționată pentru orice posibilitate. Avem tehnicieni de service locali care sunt aproape de clienți și pot ajunge rapid la locație. Dacă este necesar, specialiștii noștri din regiuni vă vor sprijini. De asemenea, acești specialiști colaborează îndeaproape cu departamentul de dezvoltare competent. Conform principiului „follow the sun”, suntem disponibili 24/7, în întreaga lume.

Ce caracterizează în mod special serviciul de asistență tehnică TRUMPF?

Marcella Montelatichi: clienții noștri ne pot contacta în propria lor limbă și vor fi ascultați. Indiferent unde se află clientul, acesta primește asistență în limba sa maternă – fie prin telefon, e-mail sau asistență vizuală. Când vine vorba de înțelegerea problemelor, remediarea avariilor sau furnizarea de instrucțiuni pentru mașini, comunicația trebuie să funcționeze perfect. La urma urmei, atunci când merg la medic, vreau să mă asigur că medicul mă înțelege și viceversa. În caz contrar, nu am un sentiment bun în legătură cu acest lucru sau este posibil chiar să conducă la un tratament incorect.



La EuroBLECH 2024 din Hanovra, TRUMPF va prezenta mașini și soluții noi, inclusiv cele pentru servicii digitale de Condition Monitoring.



Cu ajutorul funcției Condition Monitoring de la TRUMPF, clienții pot vedea starea mașinii lor dintr-o privire.

Ce rol joacă digitalizarea și inteligența artificială în service?

Marcella Montelatichi: IA joacă deja un rol important pentru TRUMPF astăzi și nu este un vis de viitor pentru noi. Ea ne ajută să recunoaștem mai rapid modelele de avarie și să oferim soluții.



Thomas Fehn: IA oferă o valoare adăugată semnificativă atât la nivel social, cât și în domeniul creșterii de valoare. Chiar uurează munca, adunând informații și le combină în moduri noi. Și, mai presus de toate, pot fi dezvoltate noi soluții pe baza inteligenței artificiale. Folosim deja inteligența artificială în produsele noastre. În prezent, lucrăm intens la modul în care putem utiliza inteligența artificială în serviciile de asistență tehnică pentru clienți și consultanță pentru aplicații.

La ce anume lucrăm?

Thomas Fehn: Cu ajutorul inteligenței artificiale, putem automatiza sarcinile de rutină din biroul tehnic, diagnostica erorile, personaliza asistența pentru clienți, eficientiza planificarea resurselor și furniza informații într-un mod mai direcționat. Luate împreună, acestea nu numai că sporesc eficiența, dar și satisfacția clienților în mod considerabil. Inteligența artificială va uura mult munca tehnicienilor noștri de service, dar nu va înlocui personalul de service.



O mașină fără un service bun nu este o investiție solidă.

Marcella Montelatici, director general de vânzări și service la TRUMPF Mașini Unelte

Ce rol joacă angajații TRUMPF când vine vorba de service?

Thomas Fehn: unul decisiv. Tehnicienii noștri de service și de aplicații reprezintă compania noastră în situații adesea dificile. Dacă mașina este defectă, clientul este tensionat sau nervos. În toate cazurile, tehnicianul de service trebuie să reacționeze corect și să-i păstreze calmul.

Cum se va dezvolta activitatea de service în următorii câțiva ani?

Marcella Montelatici: există multe domenii în care dorim să ne intensificăm activitățile. De exemplu, scule, echipări ulterioare, actualizări de software, consultanță, asistență pentru începerea producției și formare pentru clienți. Acesta ofertă diversă de service este concepută pentru a face clienții mai rapizi, mai profitabili și mai competitivi. Scopul nostru cel mai important rămâne acela de a ne sprijini clienții în toate aceste provocări.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

