



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Každá investícia do dobrej služby zvyšuje výkonnosť“

Na veľtrhu EuroBLECH 2024 v Hannoveri predstavuje TRUMPF nové stroje a riešenia. No rozhodnutie zákazníka o kúpe stroja nie je len o veľtrhu: Pretože až dobré služby vytvárajú podmienky pre trvalo bezproblémový chod strojov, minimalizujú výpadky a menia jednoduché obchodné vzťahy na úspešné partnerstvá. Marcella Montelatici, riaditeľka oddelenia obchodu a služieb vo firme TRUMPF Werkzeugmaschinen a Thomas Fehn, riaditeľ oddelenia obchodu a služieb vo firme TRUMPF Lasertechnik vysvetľujú, warum TRUMPF sa pritom spolieha aj na umelú inteligenciu – a ako umožňuje podnik svojim zákazníkom aby boli vďaka dobrým službám ziskovejší, úspešnejší, rýchlejší a konkurencieschopnejší.

Akú úlohu zohrávajú služby firmy TRUMPF?

Marcella Montelatici: Služby sú pre TRUMPF kľúčové. U nás platí výrok: „Prvý stroj predá oddelenie obchodu, druhý stroj predajú poskytované služby“. Zákazník pri kúpe stroja dôkladne zvažuje, čo dostane za svoje peniaze. Chce, aby stroj po dlhé roky spoľahlivo pracoval, aby mal možnosť rozšírenia a aby pravidelne dostával aktualizácie. Otvárania služieb však presahujú len jednoduché vykonávanie opráv.

Thomas Fehn: TRUMPF nepredáva produkty každodennej spotreby ale investičný majetok. Preto je jasné, že zákazník očakáva excelentné služby. Služby sa významnou mierou podieľajú na našom obrate a výnosoch z laserovej technológie. Rastúci trend.



<p>Marcella Montelatici: „Dobré služby znamenajú pre zákazníkov firmy TRUMPF možnosť spoľahlivého partnera – nie len pri kúpe, ale aj počas celého životného cyklu stroja.“</p>



<p>Thomas Fehn: „Zamestnanci firmy TRUMPF zohrávajú v oblasti služieb rozhodujúcu úlohu.“</p>



Zákazník si teda nekupuje len produkt, ale aj prísľub, že bude dlhodobo fungovať...

Marcella Montelatici: Presne tak. Stroj bez dobrých služieb vôbec nie je dobrou investíciou. My vo firme TRUMPF zbavujeme našich zákazníkov problémov. Okrem toho vieme, aké náročné je pre vašinu, získať a udržať si kvalifikovaných operátorov. Prostredníctvom nášho digitálneho centra Remote Control Center sa spájame so strojmi našich zákazníkov a preberáme mnoho úloh. Na diaľku vykonávame aj bezpečnostné aktualizácie, čo je dnes ešte dôležitejšie.

Thomas Fehn: Vďaka nášmu prísľubu, že TRUMPF Laser vďaka monitorovaniu stavu Condition Monitoring, službám Predictive Maintenance & Co. ktoré sú k dispozícii 24 hodín denne a sedem dní v týždni a vďaka ktorým nevznikajú vo výrobe žiadne neplánované prestoje, sa dokážeme jasne odlíšiť od našich konkurentov. Ak chcete predávať "on-time" pohotovosť, potrebujete dáta svojich zákazníkov. Aby ste to dosiahli, zákazníci vám musia najskôr dôverovať. To si vyžaduje dôverné partnerstvo, také, aké udržiavame my v TRUMPF-e s našimi zákazníkmi.

» Umelá inteligencia (AI) výrazne ušetrí prácu našim servisným technikom, no nenahradí plne našich servisných technikov.

Thomas Fehn, riaditeľ oddelenia odbytu a služieb vo firme TRUMPF Lasertechnik

Či si predstavujete pod dobrými službami?

Marcella Montelatici: Dobré služby znamenajú pre zákazníkov firmy TRUMPF mať spoľahlivého partnera – nie len pri kúpe, ale aj počas celého životného cyklu stroja. Naši servisní technici sú na miest, technicky spôsobilí, riešia problémy a rozumejú zákazníkovi. Naša organizačná štruktúra je dobre zostavená pre každý možný prípad. Máme lokálnych servisných technikov, ktorí sú v blízkosti zákazníkov a vedú by rýchlo na mieste. V prípade potreby im pomáhajú naši špecialisti, ktorých máme v týchto regiónoch. Špecialisti úzko spolupracujú aj s príslušnými oddeleniami vývoja. Podľa princípu „follow the sun“ sme dostupní 24h denne /7 dní v týždni, po celom svete.

Či sú služby firmy TRUMPF také výnimočné?

Marcella Montelatici: Naši zákazníci nás môžu kontaktovať v jazyku ich krajiny, sú teda správne vypočutí. Nezáleží na tom, kde sa zákazník nachádza, získa podporu vo svojom materinskom jazyku – či už po telefóne, e-mailom alebo cez Visual Assistance. Keď ide o to, pochopiť problém, odstrániť poruchu alebo poskytnúť pokyny k stroju, musí prebiehať komunikácia absolútne bezchybne. Nakoniec aj pri návšteve lekára by som chcel, aby mi lekár rozumel a takisto aby rozumel aj on mne. Inak by som mal zlý pocit, dokonca by mohlo dôjsť k chybnému ošetreniu.



<p>TRUMPF predstavuje na veľtrhu EuroBLECH 2024 v Hannoveri nové stroje a riešenia, medzi nimi aj tie, týkajúce sa digitálnych služieb Condition Monitoring.</p>



<p>Vďaka monitorovaniu stavu Condition Monitoring firmy TRUMPF zákazníci vidia na prvý pohľad, v akom stave sa nachádza ich stroj.</p>

Akú úlohu zohráva digitalizácia a umelá inteligencia v oblasti služieb?

Marcella Montelatici: Umelá inteligencia zohráva pre TRUMPF už dnes výraznú úlohu. Nie je to pre nás hudba budúcnosti. Pomáha nám rýchlejšie identifikovať poruchu a ponúknuť pre ňu riešenie.

Thomas Fehn: Umelá inteligencia ponúka pridanú hodnotu tak na spoločenskej úrovni ako aj v oblasti tvorby hodnôt. Skutočne ušetrí prácu, zhromažďuje informácie a nanovo ich kombinuje. No na základe umelej inteligencie je možné vyvíjať nové riešenia. V našich produktoch už teraz využívame umelú inteligenciu. A práve pracujeme intenzívne na tom, ako by sme mohli využiť umelú inteligenciu na servisnom oddelení a pri aplikáционном poradenstve.

Na čom presnejšie pracujete?



Thomas Fehn: Pomocou umelej inteligencie dokážeme automatizovať rutinné práce interných pracovníkov servisného oddelenia, diagnostikovať chyby, personalizovať starostlivosť o zákazníkov, efektívnejšie nastaviť plánovanie zdrojov a poskytovať informácie cielenejším spôsobom. Keď to podčiarkneme a spojitame, výrazne to zvyšuje nielen efektívnosť, ale aj spokojnosť zákazníkov. Umelá inteligencia (AI) výrazne uľahčí prácu našim servisným technikom, no nenahradí plne našich servisných technikov.



Stroj bez dobrých služieb vôbec nie je dobrou investíciou.

Marcella Montelatici, riaditeľka oddelenia odbytu a služieb vo firme TRUMPF Werkzeugmaschinen

Akú úlohu zohrávajú zamestnanci firmy TRUMPF v oblasti služieb?

Thomas Fehn: Rozhodujúcu. Naši servisní a aplikatívni špecialisti sú zástupcovia našej spoločnosti, často aj v náročných situáciách. Ak dôjde k poruche stroja, zákazník je v strese alebo je nervózny. V každom prípade musí technik správne zareagovať a zachovať si chladnú hlavu.

Którym smerom sa budú uberať služby v nasledujúcich rokoch?

Marcella Montelatici: Je veľa oblastí, do ktorých ešte chceme smerovať naše aktivity. Napríklad v oblasti nástrojov, dodatočných montáží, aktualizácií softvéru, poradenstva, sprevádzania výrobou a školení pre zákazníkov. Táto rozsiahla ponuka služieb by mala pomôcť zákazníkom aby boli rýchlejší, ziskovejší a konkurencieschopnejší. Naším najdôležitejším cieľom ostáva, podporovať našich zákazníkov pri všetkých týchto výzvach.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

