



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: "Varje investering i bra service ökar prestandan"

På EuroBLECH 2024 i Hannover visar TRUMPF nya maskiner och lösningar. Men en kunds beslut att köpa en maskin sträcker sig långt utanför mässan: För endast en bra service säkerställer att maskinerna fungerar smidigt på lång sikt, minimerar stilleståndstiden och förvandlar enkla affärsrelationer till framgångsrika partnerskap. Marcella Montelatici, VD för försäljning och service hos TRUMPF verktygsmaskiner, och Thomas Fehn, VD för försäljning och service hos TRUMPF Laserteknik, förklarar varför TRUMPF satsar på artificiell intelligens - och hur företaget gör sina kunder mer lönsamma, framgångsrika, snabbare och mer konkurrenskraftiga genom bra service.

Vilken roll spelar service hos TRUMPF?

Marcella Montelatici: Servicen är avgörande för TRUMPF. Hos oss gäller ordspråket: 'Försäljningsavdelningen säljer den första maskinen, bra service säljer den andra'. När kunden köper en maskin överväger hen noga vad hen får för pengarna. Hen vill att maskinen ska fungera tillförlitligt i många år, uppgraderas och få regelbundna uppdateringar. Förväntningarna på servicen går långt utöver enkla reparationer.

Thomas Fehn: TRUMPF säljer inte vardagsprodukter, utan investeringsvaror. Det säger sig självt att kunden förväntar sig en utmärkt service. Servicen bidrar med en betydande del av vår omsättning och våra intäkter från laserteknik. Trenden ökar.



Marcella Montelatici: "För TRUMPFs kunder betyder bra service att ha en pålitlig partner."



Thomas Fehn: "TRUMPF medarbetare spelar en avgörande roll när det gäller service."



Kunden köper alltså inte bara en produkt, utan även löftet om att den kommer fungera konstant...

Marcella Montelatici: Absolut. En maskin utan bra service är ingen säker investering. På TRUMPF tar vi hand om våra kunders problem. Vi vet också hur svårt det är för de flesta att hitta och behålla kvalificerade operatörer. Med vårt digitala fjärrstyrningscenter ansluter vi oss till våra kunders maskiner och tar hand om många uppgifter. Vi genomför även säkerhetsuppdateringar på distans, vilket blir allt viktigare nu för tiden.

Thomas Fehn: Med löftet att TRUMPF lasrar är tillgängliga 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan med hjälp av tillståndsovervakning, prediktivt underhåll etc. och att det inte finns några oplanerade stillestånd i produktionen, skiljer vi oss från våra konkurrenter. För att kunna sälja tillgänglighet i tid behöver du dina kunders data. Då måste kunderna först lita på dig. Detta kräver ett nära samarbete, som det vi har med våra kunder hos TRUMPF.

» AI kommer att göra arbetet för våra servicetekniker betydligt enklare, men det kommer inte att ersätta servicemedarbetarna.

Thomas Fehn, VD för försäljning och service på TRUMPF Lasertechnik

Vad är en bra service?

Marcella Montelatici: För TRUMPFs kunder betyder bra service att ha en pålitlig partner - inte bara vid köpet utan under hela maskinens livscykel. Våra servicetekniker finns på plats, är tekniskt kompetenta, löser problem och förstår kunden. Vår organisationsstruktur är väl positionerad för alla möjliga fall. Vi har lokala servicetekniker som är nära kunden och snabbt på plats. Vid behov stöttar våra specialister som vi har i regionerna dig. Dessa specialister har även ett nära samarbete med den ansvariga utvecklingsavdelningen. Enligt principen "follow the sun" är vi tillgängliga 24/7, över hela världen.

Vad är det som gör TRUMPF servicen så speciell?

Marcella Montelatici: Våra kunder kan kontakta oss på sitt eget språk och bli förstådda. Oavsett var kunden befinner sig får de support på sitt modersmål – oavsett om det är på telefon, mejl eller visuell assistans. När det gäller att förstå problem, avhjälpa störningar eller ge maskininstruktioner måste kommunikationen fungera felfritt. Jag vill ju till exempel också vara säker på att läkaren förstår mig vid ett läkarbesök och vice versa. Annars så känns det inte bra eller så kanske jag till och med blir felaktigt behandlad.



På EuroBLECH 2024 i Hannover visar TRUMPF nya maskiner och lösningar, bland annat några för digital servicetillståndsovervakning.



Med tillståndsovervakning från TRUMPF kan kunderna snabbt se vilket skick deras maskin är i.

Vilken roll spelar digitalisering och artificiell intelligens i servicen?

Marcella Montelatici: AI spelar redan idag en viktig roll för TRUMPF och är ingen framtidsdröm för oss. Det hjälper oss att upptäcka störningsmönster snabbare och erbjuda lösningar.

Thomas Fehn: AI erbjuder ett betydande mervärde både på en social nivå och när det gäller värdeskapande. Den underlättar faktiskt arbetet, samlar information och kombinerar den på nytt. Och framför allt kan nya lösningar utvecklas baserade på AI. Vi använder redan AI i våra produkter. Och vi arbetar just nu intensivt med hur vi kan använda AI inom teknisk kundservice och applikationsrådgivning.

Exakt vad jobbar ni med?

Thomas Fehn: Med hjälp av AI kan vi automatisera rutinuppgifter på kontoret, diagnostisera fel, anpassa kundservice, effektivisera resursplaneringen och ge information på ett mer riktat sätt. Sammantaget ökar detta inte bara effektiviteten avsevärt utan även kundens belåtenhet. AI kommer att göra arbetet för våra servicetekniker betydligt enklare, men det



kommer inte att ersätta servicemedarbetarna.

» En maskin utan bra service är ingen säker investering.

Marcella Montelatici, VD för försäljning och service hos TRUMPF verktygsmaskiner

Vilken roll spelar TRUMPF medarbetare när det gäller service?

Thomas Fehn: En stor roll. Våra service- och applikationstekniker representerar vårt företag och det gör de ofta i svåra situationer. När maskinen är sönder blir kunden spänd eller nervös. Teknikern måste alltid reagera korrekt och hålla sig lugn.

Hur kommer servicen att utvecklas under de närmaste åren?

Marcella Montelatici: Det finns många områden där vi vill intensifiera vår verksamhet. Till exempel verktyg, ombyggnader, mjukvaruuppdateringar, rådgivning, produktionsstöd och utbildning för kunder. Detta mångsidiga serviceutbud är avsett att göra kunderna snabbare, mer lönsamma och mer konkurrenskraftiga. Vårt viktigaste mål är att stötta våra kunder i alla dessa utmaningar.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

