



— SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: "İyi servis için yapılan her yatırım performansı yükseltir"

TRUMPF, Hannover'de düzenlenecek EuroBLECH 2024 kapsamında yeni makine ve çözümlerini sergiliyor olacak. Öte yandan, müşterilerin satın alma kararı bu fuarın çok ötesine uzanıyor: Zira makinelerin uzun vadede sorunsuz çalışması yalnızca iyi servisle sağlanabilir, devre dışı kalma süreleri minimuma indirilir ve basit işlemleri başarılı ortaklıklarına dönüştürülür. TRUMPF Takım Tezgahları Satış ve Servis Genel Müdürü Marcella Montelatici ile TRUMPF Lazer Teknolojisi Satış ve Servis Genel Müdürü Thomas Fehn, TRUMPF'un yapay zekadan nasıl faydalandığını ve şirketin iyi servis ile müşterilerini nasıl daha karlı, başarılı, hızlı ve rekabetçi kıldığını açıklıyor.

Servis TRUMPF bünyesinde nasıl bir role sahip?

Marcella Montelatici: Servis, TRUMPF için belirleyici bir öneme sahiptir. 'Birinci makine satışla, ikincisi iyi servisle satılır' düsturuyla ilerliyoruz. Müşteri bir makineyi satın alırken, paralarının karşılığında tam olarak ne edindiğini değerlendirir. Makinenin uzun yıllar boyunca güvenilir şekilde çalışmasını, sonradan donatılabilmesini ve düzenli güncellemeler alabilmesini ister. Servis beklentisi basit onarım işlemlerinin çok ötesine geçer.

Thomas Fehn: TRUMPF günlük kullanım ürünleri değil, sermaye malları satıyor. Doğal olarak müşterileri de mükemmel servis bekliyor. Servis hizmetleri, ciromuzun ve lazer teknolojisinden sağladığımız kazancın önemli bir kısmını oluşturuyor. Ve bu eğilim artış gösteriyor.



Marcella Montelatici: "TRUMPF bünyesinde müşterilere sunulan iyi servis, güvenilir bir iş ortağına sahip olmak anlamına gelir."



Thomas Fehn: "TRUMPF çalışanları servis alanında belirleyici bir rol oynuyor."





Buna göre, müşteri yalnızca bir ürün değil, aynı şekilde uzun vadede değer göstereceğinin sözünü de satın alıyor...

Marcella Montelatici: Kesinlikle. İyi servis sağlanmayan bir makine güvenli bir yatırım değildir. TRUMPF olarak müşterilerimizin olası tüm sorunlarını ortadan kaldırırız. Nitelikli operatör bulmanın ve elde tutmanın öne geçmesi şirket için ne kadar zor olduğunun bilincindeyiz. Dijital Remote Control Center'ımız aracılığıyla müşterilerimizin makinelerine bağlanıyor ve birçok görevi yürütüyoruz. Aynı şekilde güvenlik güncellemelerini de uzaktan gerçekleştiriyoruz; bu faktör günümüzde giderek daha önemli bir hal alıyor.

Thomas Fehn: Condition Monitoring, kestirimci bakım ve benzeri unsurlar yardımıyla TRUMPF lazerlerinin 7/24 kullanılabilir olacağını ve üretimde planlanmamış çalışmama sürelerinin yaşanmayacağını vaat ederek rakiplerimizden farklılaşabiliriz. Kullanılabilirliği "zamanında" satılmak için, müşterilerinizin verilerine ihtiyaç duyarsınız. Bunun için de öncelikle müşterilerin güvenini kazanmanız gereklidir. Bu, TRUMPF olarak müşterilerimizle kurduğumuz türden yakın bir iş ortaklığı zorunlu kılar.



Yapay zeka, servis teknisyenlerimizin işini çok daha kolay hale getirecek olsa da servis personelinin yerini almayacak.

Thomas Fehn, TRUMPF Lazer Teknolojisi Satış ve Servis Genel Müdürü

İyi servis ne anlama gelir?

Marcella Montelatici: TRUMPF bünyesinde müşterilere sunulan iyi servis, yalnızca satın alma sırasında değil, makinenin tüm kullanım ömrü boyunca güvenilir bir iş ortağına sahip olmak anlamına gelir. Sahadaki servis teknisyenlerimiz, teknik bakımdan yetkin, sorun çözen ve müşteriyi iyi anlayan kişilerdir. Organizasyon yapımız olabilecek her şeye karşı iyi şekilde konumlandırılmıştır. Bünyemizde müşteriye yakın olan, hızlı bir şekilde lokasyonuna ulaşabilecek yerel servis teknisyenleri var. Gerekirse, bölgelerdeki uzmanlarımız da size destek sağlar. Bu uzmanlar ayrıca ilgili geliştirme departmanı ile de yakın bir şekilde çalışır. "Güneşi takip et" ilkesi uyarınca, dünyanın her yerinden 7/24 ulaşılabilir durumdayız.

TRUMPF Teknik Servisi'ni özel kılan nedir?

Marcella Montelatici: Müşterilerimiz bizimle kendi dillerinde iletişim kurabilir ve seslerini duyurabilirler. Müşteri, konumundan bağımsız olarak telefon, e-posta veya Visual Assistance üzerinden kendi ana dilinde destek alır. Sorunları anlamak, arızaları gidermek veya makine talimatları sağlamak gerektiğinde, iletişimin akıcı bir şekilde işlemesi gerekir. Günün sonunda, bir doktora gittiğimde doktorun beni anladığından ve benim de onu anladığımdan emin olmak isterim. Aksi halde için rahat etmez; bu durum yanlış tedaviye bile neden olabilir.



TRUMPF, Hannover'de düzenlenecek EuroBLECH 2024 kapsamında, Condition Monitoring dijital servisi de dahil olmak üzere yeni makine ve çözümlerini sergiliyor olacak.



TRUMPF'un sunduğu Condition Monitoring sayesinde müşteriler bir bakışta makinelerinin mevcut durumu görebilir.

Dijitalleşme ve yapay zeka servis faaliyetlerinde ne tür bir rol oynuyor?

Marcella Montelatici: Yapay zeka günümüzde TRUMPF için zaten kilit bir role sahip ve bizim için geleceğe yönelik bir hayal olmanın çok ötesinde. Halihazırda arıza örüntülerini daha hızlı fark etmemize ve çözümler sunmamıza yardımcı oluyor.

Thomas Fehn: Yapay zeka hem sosyal zeminde hem de değer yaratma bakımından önemli katma değer sunuyor. İşlerimizi gerçekten kolaylaştırıyor, tüm bilgileri bir araya getiriyor ve yeniden kombine ediyor. Hepsinden önemlisi de, yapay zeka temelli olarak yeni çözümler geliştirilebiliyor. Ürünlerimizde yapay zekadan zaten faydalanıyoruz. Ve mevcut olarak yapay zekayı Teknik Servis ve uygulama danışmanlığında nasıl uygulayacağımız üzerinde yoğun çalışmalar yürütüyoruz.

Tam olarak ne üzerinde çalışıyorsunuz?





Thomas Fehn: Yapay zeka yardımıyla teknik birimdeki rutin görevleri otomatikleştirebilir, hataları teşhis edebilir, müşteri desteğini kişiselleştirebilir, kaynak planlamasını daha verimli kılabilir ve daha hedef odaklı olarak bilgi sağlayabiliriz. Birlikte dikkate alındığında, bu süreç yalnızca verimliliği değil, aynı şekilde müşteri memnuniyetini de hissedilir derecede artıracaktır. Yapay zeka, servis teknisyenlerimizin işini çok daha kolay hale getirecek olsa da servis personelinin yerini almayacak.



İyi servis sağlanmayan bir makine güvenli bir yatırım değildir.

Marcella Montelatici, TRUMPF Takım Tezgahları Satış ve Servis Genel Müdürü

TRUMPF çalışanları mevcut servis faaliyetlerinde nasıl bir rol oynuyor?

Thomas Fehn: Belirleyici bir role sahipler. Servis ve uygulama teknisyenlerimiz, çoğunlukla zorlayıcı durumlarda şirketimizi temsil ederler. Bir makine arızalandığında, müşteri gergin veya sinirli bir ruh halindedir. Teknisyenin her koşul altında doğru tepki göstermesi ve soğukkanlılığını koruması gerekir.

Önümüzdeki birkaç yıl içinde servis faaliyetleri nasıl bir gelişim gösterecek?

Marcella Montelatici: Faaliyetlerimizi yoğunlaştırmak istediğimiz birçok alan var. Bunların arasında takımlar, sonradan eklenen donanımlar, yazılım güncellemeleri, danışmanlık, üretim desteği ve müşterilere yönelik eğitimleri sayabiliriz. Bu çok yönlü servis teklifi, müşterileri daha hızlı, daha karlı ve daha rekabetçi kılmak amacıyla tasarlanmıştır. Olası tüm zorluklar karşısında müşterilerimizi destekleyebilmek, en önemli hedefimiz olmaya devam ediyor.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

