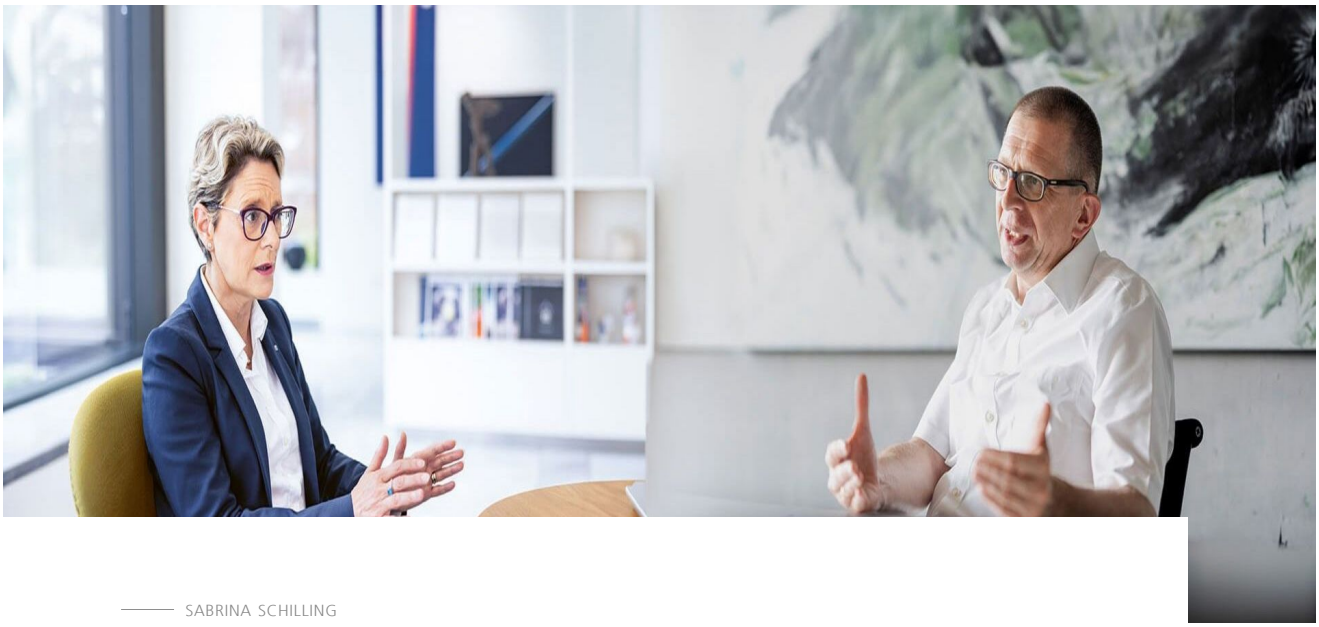


SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Jede Investition in guten Service steigert die Performance“

Auf der EuroBLECH 2024 in Hannover zeigt TRUMPF neue Maschinen und Lösungen. Doch eine Kaufentscheidung der Kunden reicht weit über die Messe hinaus: Denn erst guter Service sorgt für dauerhaft reibungslos laufende Maschinen, minimiert Ausfallzeiten und verwandelt einfache Geschäftsbeziehungen in erfolgreiche Partnerschaften. Marcella Montelatici, Geschäftsführerin für Vertrieb & Services bei TRUMPF Werkzeugmaschinen und Thomas Fehn, Geschäftsführer für Vertrieb & Services bei TRUMPF Lasertechnik, erklären, warum TRUMPF dabei auch auf künstliche Intelligenz setzt – und wie das Unternehmen seine Kunden durch guten Service profitabler, erfolgreicher, schneller und wettbewerbsfähiger macht.

Welche Rolle spielt Service bei TRUMPF?

Marcella Montelatici: Der Service ist für TRUMPF entscheidend. Für uns gilt der Spruch ‚Die erste Maschine verkauft der Vertrieb, die zweite ein guter Service‘. Der Kunde wägt beim Kauf einer Maschine genau ab, was er für sein Geld bekommt. Er will, dass seine Maschine über viele Jahre zuverlässig läuft, nachgerüstet wird und regelmäßig Updates erhält. Die Erwartung an den Service geht weit über einfache Reparaturen hinaus.

Thomas Fehn: TRUMPF verkauft keine Alltagsprodukte, sondern Investitionsgüter. Klar, dass der Kunde da einen exzellenten Service erwartet. Einen wesentlichen Anteil unseres Umsatzes und Ertrags der Lasertechnik tragen die Services bei. Tendenz steigend.



<p>Marcella Montelatici: „Guter Service heißt für TRUMPF Kunden, einen



<p>Thomas Fehn: „Die TRUMPF Mitarbeiter spielen eine entscheidende

zuverlässigen Partner zu haben."

Rolle beim Thema Service."

Der Kunde kauft also nicht nur ein Produkt, sondern auch das Versprechen, dass es dauerhaft funktioniert...

Marcella Montelatici: Absolut. Eine Maschine ohne guten Service ist keine solide Investition. Bei TRUMPF nehmen wir unseren Kunden Probleme ab. Wir wissen auch, wie schwer es für die meisten ist, qualifizierte Bediener zu finden und zu halten. Mit unserem digitalen Remote Control Center verbinden wir uns mit den Maschinen unserer Kunden und übernehmen viele Aufgaben. Auch Sicherheits-Updates führen wir remote durch, was heutzutage immer wichtiger wird.

Thomas Fehn: Mit dem Versprechen, dass TRUMPF Laser mit Hilfe von Condition Monitoring, Predictive Maintenance und Co. 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche verfügbar sind und es keine ungeplanten Stillstände in der Produktion gibt, können wir uns von unseren Wettbewerbern differenzieren. Um die Verfügbarkeit "on-time" zu verkaufen, braucht man die Daten seiner Kunden. Dafür müssen einem die Kunden zunächst einmal vertrauen. Das erfordert eine enge Partnerschaft, wie wir sie bei TRUMPF mit unseren Kunden pflegen.

> **KI wird unseren Servicetechnikern die Arbeit maßgeblich erleichtern, sie wird die Servicemitarbeiter aber nicht ersetzen.**
>
> Thomas Fehn, Geschäftsführer für Vertrieb & Services bei TRUMPF Lasertechnik

Was ist für Sie guter Service?

Marcella Montelatici: Guter Service heißt für TRUMPF Kunden, einen zuverlässigen Partner zu haben – nicht nur beim Kauf, sondern während des gesamten Lebenszyklus der Maschine. Unsere Servicetechniker sind vor Ort, fachlich kompetent, lösen Probleme und verstehen den Kunden. Unsere Organisationstruktur ist für jeden möglichen Fall gut aufgestellt. Wir haben lokale Servicetechniker, die nah am Kunden und schnell vor Ort sind. Bei Bedarf unterstützen sie unsere Spezialisten, die wir in den Regionen haben. Diese Spezialisten arbeiten auch eng mit der jeweils zuständigen Entwicklungsabteilung zusammen. Nach dem Prinzip „follow the sun" sind wir 24/7 erreichbar, auf der ganzen Welt.

Was zeichnet den TRUMPF Service besonders aus?

Marcella Montelatici: Unsere Kunden können uns in ihrer Landessprache kontaktieren und finden damit Gehör. Egal wo der Kunde ist, er erhält Unterstützung in seiner Muttersprache – ob per Telefon, E-Mail oder Visual Assistance. Wenn es darum geht, Probleme zu verstehen, Störungen zu beheben oder Maschineneinweisungen zu geben, muss die Kommunikation einwandfrei funktionieren. Schließlich möchte ich bei einem Arztbesuch auch sicherstellen, dass mich der Arzt versteht und umgekehrt. Sonst habe ich kein gutes Gefühl oder es kommt sogar zur Fehlbehandlung.



Auf der EuroBLECH 2024 in Hannover zeigt TRUMPF neue Maschinen und Lösungen, darunter auch welche zum digitalen Service Condition Monitoring.



Mit Condition Monitoring von TRUMPF sehen Kunden auf einen Blick, in welchem Zustand sich ihre Maschine befindet.

Welche Rolle spielen Digitalisierung und Künstliche Intelligenz im Service?

Marcella Montelatici: KI spielt schon heute eine wesentliche Rolle für TRUMPF und ist keine Zukunftsmusik für uns. Sie hilft uns, Störungsmuster schneller zu erkennen und dafür Lösungen zu bieten.

Thomas Fehn: KI bietet einen deutlichen Mehrwert sowohl auf gesellschaftlicher Ebene wie auch im Bereich der Wertschöpfung. Es erleichtert tatsächlich die Arbeit, es bringt Informationen zusammen und kombiniert sie neu. Und vor allem kann man auf der Basis von KI neue Lösungen entwickeln. In unseren Produkten nutzen wir KI bereits. Und gerade

arbeiten wir intensiv daran, wie wir KI im technischen Kundendienst und in der Applikationsberatung einsetzen können.

Woran arbeiten Sie genau?

Thomas Fehn: Mithilfe von KI können wir im technischen Innendienst Routineaufgaben automatisieren, Fehler diagnostizieren, die Kundenbetreuung personalisieren, die Ressourcenplanung effizienter gestalten und Informationen zielgerichteter bereitstellen. Zusammengenommen steigert das nicht nur die Effizienz, sondern auch die Kundenzufriedenheit erheblich. KI wird unseren Servicetechnikern die Arbeit maßgeblich erleichtern, sie wird die Servicemitarbeiter aber nicht ersetzen.

> **Eine Maschine ohne guten Service ist keine solide Investition.**
>
> Marcella Montelatici, Geschäftsführerin für Vertrieb & Services bei TRUMPF Werkzeugmaschinen

Welche Rolle spielen die TRUMPF Mitarbeiter beim Thema Services?

Thomas Fehn: Eine entscheidende. Unsere Service- und Applikationstechniker vertreten unsere Firma und das in oft schwierigen Situationen. Wenn die Maschine defekt ist, ist der Kunde angespannt oder nervös. In allen Fällen muss der Techniker richtig reagieren und einen kühlen Kopf bewahren.

Wie wird sich der Service in den nächsten Jahren weiterentwickeln?

Marcella Montelatici: Es gibt viele Bereiche, in denen wir unsere Aktivitäten noch intensivieren wollen. Zum Beispiel bei Werkzeugen, Nachrüstungen, Softwareupdates, Beratung, Produktionsbegleitung und Trainings für Kunden. Dieses vielfältige Service-Angebot soll den Kunden schneller, profitabler und wettbewerbsfähiger machen. Unser wichtigstes Ziel bleibt, unsere Kunden bei all diesen Herausforderungen zu unterstützen.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS