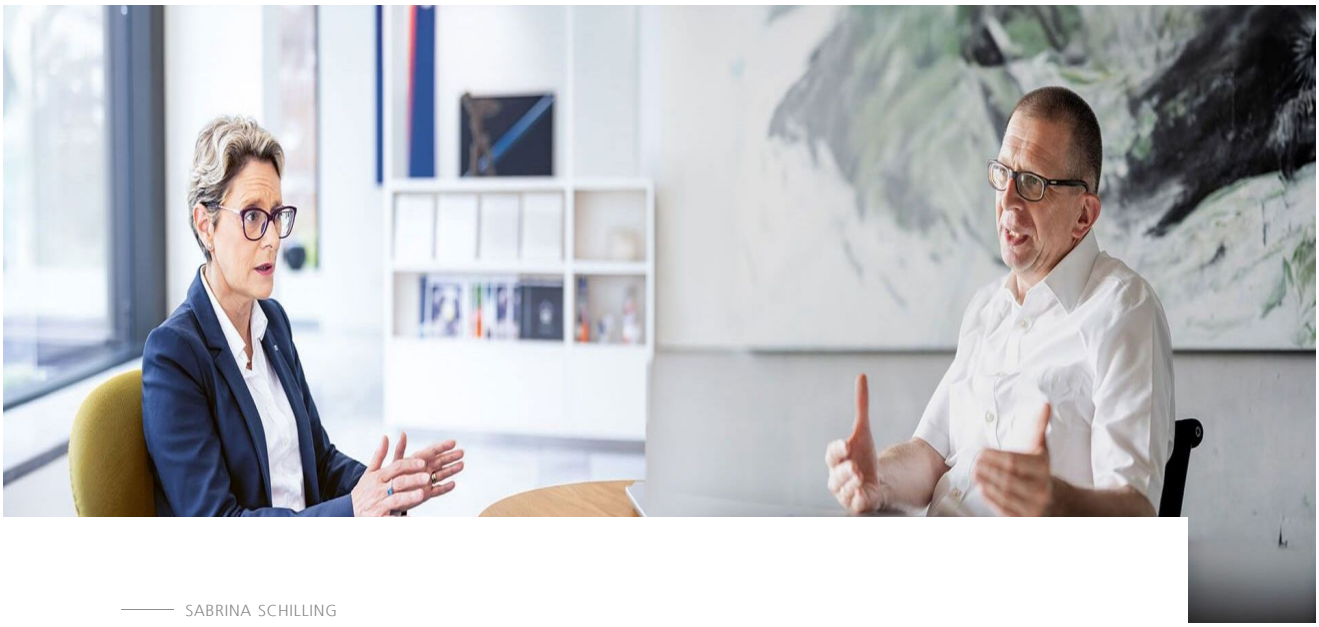

SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: «Toda inversión en un buen servicio incrementa el rendimiento»

TRUMPF presentará nuevas máquinas y soluciones en la EuroBLECH 2024 de Hannover. Sin embargo, la decisión de compra de un cliente va mucho más allá de la feria: al fin y al cabo, un buen servicio garantiza que las máquinas funcionen sin problemas a largo plazo, minimiza los tiempos de duración de las averías y convierte las relaciones comerciales en alianzas de éxito. Marcella Montelatici, Directora General de Ventas y Servicios de TRUMPF Werkzeugmaschinen, y Thomas Fehn, Director General de Ventas y Servicios de TRUMPF Lasertechnik, explican por qué TRUMPF también confía en la inteligencia artificial, y cómo a través de un buen servicio, la empresa consigue que sus clientes sean más rentables, más rápidos, más competitivos y obtengan mejores resultados.

¿Qué papel desempeña el servicio en TRUMPF?

Marcella Montelatici: El servicio es decisivo para TRUMPF. Entre nosotros sigue estando en vigor el lema «La primera máquina la vende la empresa, la segunda un buen servicio». En la compra de una máquina, el cliente sopesa qué es lo que va a recibir por su dinero. Quiere que su máquina funcione de forma fiable durante muchos años, que se pueda adaptar y que cuente con actualizaciones periódicas. La expectativa ante un buen servicio va más allá de las simples reparaciones.

Thomas Fehn: TRUMPF no vende artículos cotidianos sino bienes de inversión. Está claro que el cliente espera, por tanto, un servicio excelente. Una parte fundamental de nuestra facturación y de nuestros ingresos en tecnología láser procede de los servicios. Y la tendencia es ascendente.

Marcella Montelatici: «Para los clientes de TRUMPF un buen servicio significa contar con un socio fiable».

Thomas Fehn: «Los empleados de TRUMPF desempeñan un papel decisivo en lo relacionado con el servicio».

El cliente no solo compra un producto, sino también la promesa de que funcionará de forma duradera...

Marcella Montelatici: Exactamente. Una máquina sin un buen servicio no es una buena inversión. En TRUMPF resolvemos los problemas de nuestros clientes. También sabemos lo difícil que les resulta a la mayoría conseguir operarios cualificados y conservarlos. Con nuestro Remote Control Center digital nos conectamos a las máquinas de nuestros clientes y nos encargamos de un gran número de tareas. También realizamos las actualizaciones de seguridad de forma remota, algo que cada vez resulta más importante.

Thomas Fehn: Podemos diferenciarnos de nuestros competidores con la promesa de que con la ayuda de Condition Monitoring, Predictive Maintenance y otros servicios, las máquinas láser de TRUMPF estarán en funcionamiento las 24 horas del día, los siete días de la semana y que no se producirán estados de inactividad en la producción. Para poder vender la disponibilidad «on time» necesitamos los datos de los clientes. Y para eso, los clientes tienen que confiar en ti, lo que exige una estrecha colaboración. Y eso es exactamente lo que ofrecemos a nuestros clientes en TRUMPF.

La IA simplificará enormemente el trabajo de los miembros de nuestro servicio técnico, pero no los sustituirá.

Thomas Fehn, Director General de Ventas y Servicios de TRUMPF Lasertechnik

¿Qué es para usted un buen servicio?

Marcella Montelatici: Para los clientes de TRUMPF un buen servicio significa contar con un socio fiable, no solo durante la compra, sino durante todo el ciclo de vida útil de la máquina. Los miembros de nuestro servicio técnico están in situ, son profesionales competentes, resuelven problemas y entienden a los clientes. Nuestra estructura organizativa está perfectamente preparada para cualquier eventualidad. Contamos con técnicos de servicio locales que están cerca del cliente y pueden acudir rápidamente al lugar donde se encuentra la instalación. En caso necesario, reciben la asistencia de los especialistas que tenemos en las regiones. Estos especialistas también trabajan estrechamente con el departamento de desarrollo competente. Según el principio «follow the sun» estamos disponibles 24/7, en todo el mundo.

¿Qué caracteriza en particular el Servicio de asistencia técnica de TRUMPF?

Marcella Montelatici: Nuestros clientes pueden contactar con nosotros en el idioma de su país y se sienten así escuchados. Da igual dónde se encuentre nuestro cliente, recibirá apoyo en su idioma materno, ya sea por teléfono, correo electrónico o a través de Visual Assistance. Cuando se trata de comprender problemas, solucionar incidencias o dar instrucciones a máquinas, la comunicación debe funcionar a la perfección. Al fin y al cabo cuando voy al médico quiero estar segura de que mi médico me comprende y viceversa. De lo contrario, no me daría confianza e incluso podría recibir un tratamiento incorrecto.

En la EuroBLECH 2024 en Hannover TRUMPF presentará nuevas máquinas y soluciones, entre ellas, el servicio digital Condition Monitoring.

Con Condition Monitoring de TRUMPF los clientes pueden ver de un vistazo el estado en que se encuentra su máquina.

¿Qué papel desempeñan la digitalización y la inteligencia artificial en el servicio?

Marcella Montelatici: La IA desempeña un papel fundamental para TRUMPF y ha dejado de ser una visión de futuro para

nosotros. Nos ayuda a detectar patrones de incidencias más rápidamente y a ofrecer soluciones.

Thomas Fehn: La IA ofrece un importante valor añadido tanto a nivel social como en el ámbito de la creación de valor. Facilita realmente el trabajo, aglutina la información y la combina de formas nuevas. Y, sobre todo, podemos desarrollar nuevas soluciones a partir de la IA. Nosotros ya utilizamos la IA en nuestros productos. Y actualmente estamos trabajando intensamente en cómo podemos utilizar la IA en el servicio de asistencia técnica y el asesoramiento sobre aplicaciones.

¿En qué trabajan ahora concretamente?

Thomas Fehn: Con ayuda de la IA podemos automatizar las tareas rutinarias en el servicio técnico interno, diagnosticar fallos, personalizar el asesoramiento a los clientes, configurar la planificación de recursos de forma más eficiente y proporcionar información de manera más específica. En resumen, no solo aumenta la eficacia, sino también la satisfacción del cliente de forma considerable. La IA simplificará enormemente el trabajo de los miembros de nuestro servicio técnico, pero no los sustituirá.

> **Una máquina sin un buen servicio no es una buena inversión.**
>
> Marcella Montelatici, Directora general de Ventas y Servicios en TRUMPF Werkzeugmaschinen

¿Qué papel desempeñan los empleados de TRUMPF en lo relativo a los servicios?

Thomas Fehn: Un papel decisivo. Los miembros nuestro servicio técnico y de aplicaciones representan a nuestra empresa. A menudo, en situaciones difíciles. Cuando la máquina se avería, el cliente está tenso o nervioso. En todos los casos, el miembro del servicio técnico debe reaccionar correctamente y mantener la cabeza fría.

¿Cómo seguirá evolucionando el servicio en los próximos años?

Marcella Montelatici: Hay un gran número de áreas en las que queremos intensificar nuestras actividades. Por ejemplo, en útiles, reequipamientos, actualizaciones de software, asesoramiento, acompañamiento a la producción y cursos de formación para clientes. Esta oferta de servicios tan diversa tiene como propósito conseguir que los clientes sean más rápidos, más rentables y más competitivos. Nuestro objetivo más importante sigue siendo apoyar a nuestros clientes en todos estos retos.

SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS