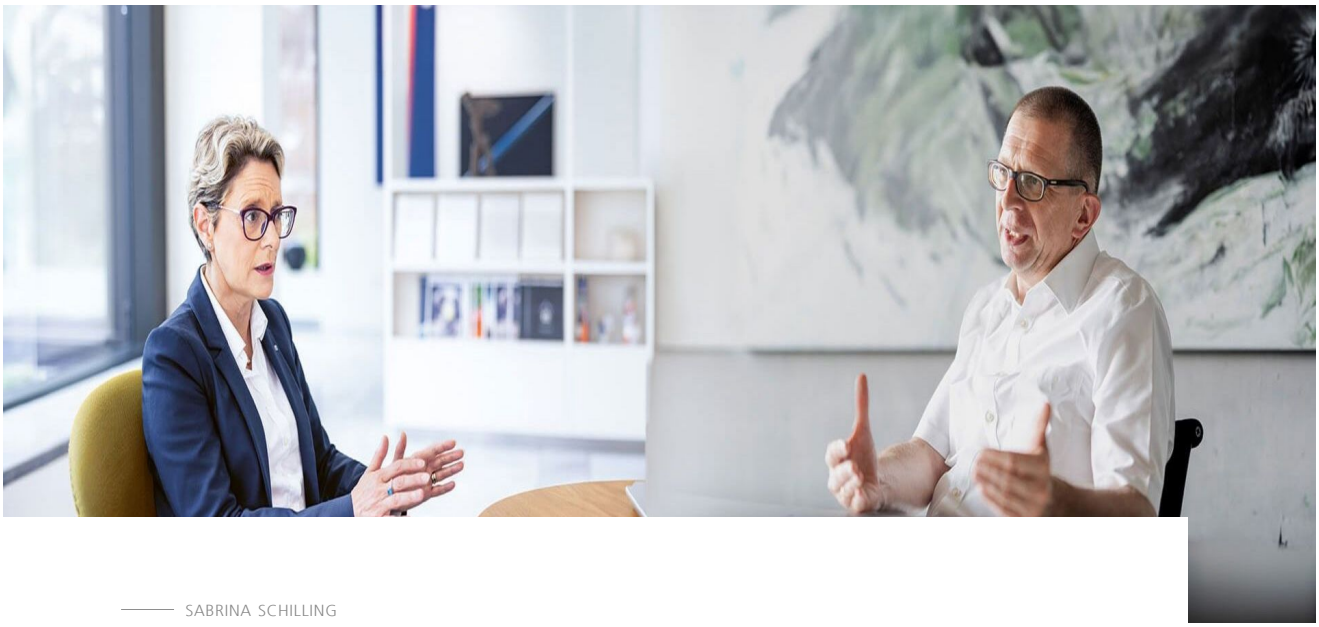


SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: « Tout investissement dans un entretien de qualité améliore la performance »

À l'EuroBLECH 2024 à Hanovre, TRUMPF montre ses nouvelles machines et solutions. Cependant, la décision d'achat des clients a des conséquences au-delà du salon : car un bon SAV suffit pour assurer un fonctionnement sans problèmes à long terme des machines, minimiser les temps d'immobilisation et transformer de simples relations commerciales en partenariats réussis. Marcella Montelatici, gérante de la distribution et du service après-vente pour les machines-outils de TRUMPF et Thomas Fehn, gérant de la distribution et du service après-vente pour la technologie laser de TRUMPF, expliquent pourquoi TRUMPF se met à l'intelligence artificiel et comment l'entreprise offre un SAV de qualité au client qui le rend plus rentable, plus performant, plus rapide et plus compétitif.

Quel rôle joue le service après-vente chez TRUMPF ?

Marcella Montelatici : Le SAV est décisif pour TRUMPF. Nous suivons le principe « La première machine est vendue par la distribution, la deuxième par un bon SAV ». Le client considère à l'achat d'une machine précisément ce qu'il reçoit pour son argent. Il veut que sa machine fonctionne pendant de nombreuses années, soit rééquipée ultérieurement et reçoive régulièrement des mises à niveau. L'attente en matière de SAV va bien au-delà des simples réparations.

Thomas Fehn : TRUMPF ne vend pas des produits de tous les jours mais des biens d'investissement. Bien entendu, le client attend alors un SAV excellent. Le SAV contribuent à une part essentielle de notre chiffre d'affaires et nos bénéfices. Une tendance qui augmente.



Marcella Montelatici : « Un bon SAV signifie pour les clients de TRUMPF d'avoir un partenaire fiable. »



Thomas Fehn : « Les employés de TRUMPF jouent un rôle décisif en matière de service après-vente. »

Le client n'achète alors non seulement un produit mais également une promesse que celui-ci fonctionne durablement...

Marcella Montelatici : Absolument. Une machine sans bon entretien n'est pas un bon investissement. Chez TRUMPF, nous nous occupons des problèmes pour nos clients. Nous savons aussi que trouver un garder un opérateur qualifié peut être difficile pour la plupart. Notre Remote Control Center numérique nous permet de nous connecter aux machines de nos clients et de nous occuper de nombreuses tâches. Nous effectuons aussi les mises à jour de sécurité à distance, ce qui est aujourd'hui d'autant plus important.

Thomas Fehn : Avec la promesse que les lasers de TRUMPF sont disponibles 24 heures sur 24 et sept jours sur sept grâce au Condition Monitoring, à la Predictive Maintenance, etc., nous pouvons nous distinguer de la concurrence. Pour vendre la disponibilité « on-time », les données des clients sont nécessaires. C'est pourquoi il faut d'abord que les clients aient confiance. Cela requiert un partenariat étroit comme nous les maintenons chez TRUMPF avec nos clients.

> **L'IA facilitera fortement le travail de nos techniciens SAV, mais elle ne les remplacera pas.**
>
> Thomas Fehn, gérant de la distribution et du service après-vente pour la technologie laser de TRUMPF

Qu'est-ce qu'un bon SAV pour vous ?

Marcella Montelatici : Un bon SAV signifie pour les clients de TRUMPF d'avoir un partenaire fiable, non seulement à l'achat mais aussi pendant tout le cycle de vie de la machine. Nos techniciens SAV sont sur place, qualifiés, résolvent les problèmes et comprennent les clients. La structure de notre organisation est bien construite pour tout cas possible. Nous avons des techniciens SAV auprès de nos clients et rapidement sur place. En cas de besoin, nous assistons nos spécialistes, dont nous disposons dans les régions. Ces spécialistes travaillent aussi en collaboration étroite avec le bureau d'études responsable correspondant. Selon le principe « follow the sun », nous pouvons être contactés 24/7 dans le monde entier.

Qu'est-ce qui démarque le service après-vente TRUMPF ?

Marcella Montelatici : Nos clients peuvent nous contacter dans leur langue locale et trouver un partenaire. Peu importe où se trouve le client, il reçoit une assistance dans sa langue maternelle, que ce soit par téléphone, e-mail ou assistance visuelle. Quand il s'agit de comprendre les problèmes, résoudre les dysfonctionnements ou donner des instructions sur la machine, la communication fonctionnement sans problème. Quand j'ai un rendez-vous médical, je souhaite me faire comprendre par le médecin et inversement. Sinon, je ne me sens pas à l'aise et cela peut même mener à un mauvais traitement.



À l'EuroBLECH 2024 à Hanovre, TRUMPF montre de nouvelles machines et solutions, entre autres également celles pour le service



Avec le Condition Monitoring de TRUMPF, les client voient en un coup d'oeil dans quel état leur machine se trouve.

numérique Condition Monitoring.</p>

Quel rôle jouent la numérisation et l'intelligence artificielle dans le SAV ?

Marcella Montelatici : L'IA joue aujourd'hui une rôle essentiel pour TRUMPF et n'est pas de la science-fiction pour nous. Elle nous aide à identifier plus rapidement les modèles de dysfonctionnements et d'offrir des solutions pour ceux-ci.

Thomas Fehn : l'IA offre une claire plus-value aussi bien au niveau de la société que dans le domaine de la création de valeur. Elle facilite en effet le travail, rassemble des informations et les réassemble. Et principalement, on peut développer de nouvelles solutions sur la base de l'IA. Nous utilisons déjà l'IA dans nos produits. Et nous travaillons en ce moment de manière intensive pour déterminer comment nous pouvons intégrer l'IA dans le SAV et dans les conseils en matière d'application.

Sur quoi travaillez-vous précisément ?

Thomas Fehn : À l'aide de l'IA, nous pouvons automatiser les tâches de routine dans le SAV interne technique, diagnostiquer les défaillances, personnaliser l'assistance client, organiser plus efficacement la planification des ressources et mettre à disposition des informations plus ciblées. Pris ensemble, cela améliore considérablement non seulement l'efficacité mais aussi la satisfaction des clients. L'IA facilitera fortement le travail de nos techniciens SAV, mais elle ne les remplacera pas.

> **Une machine sans bon entretien n'est pas un bon investissement.**
>
> Marcella Montelatici, gérante de la distribution et du service après-vente pour les machines-outils de TRUMPF

Quel rôle jouent les employés de TRUMPF pour le sujet du service après-vente ?

Thomas Fehn : Un rôle décisif. Nos techniciens SAV et d'application représentent notre entreprise et ce, souvent dans des situations difficiles. Si la machine est défectueuse, le client est tendu et nerveux. Dans tous les cas, le technicien SAV doit avoir la bonne réaction et garder la tête froide.

Comment le service après-vent évoluera-t-il dans les années à venir ?

Marcella Montelatici : Il y a de nombreux domaines dans lesquels nous voulons intensifier encore plus nos activités. Par exemple, dans les outils, les rétrofits, les mises à jour logicielles, le conseil, le suivi de production et les formations pour clients. Cette offre diverse de services doit rendre les clients plus rapides, plus rentables et plus compétitifs. Notre but principal reste de soutenir nos clients dans tous ces défis.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS