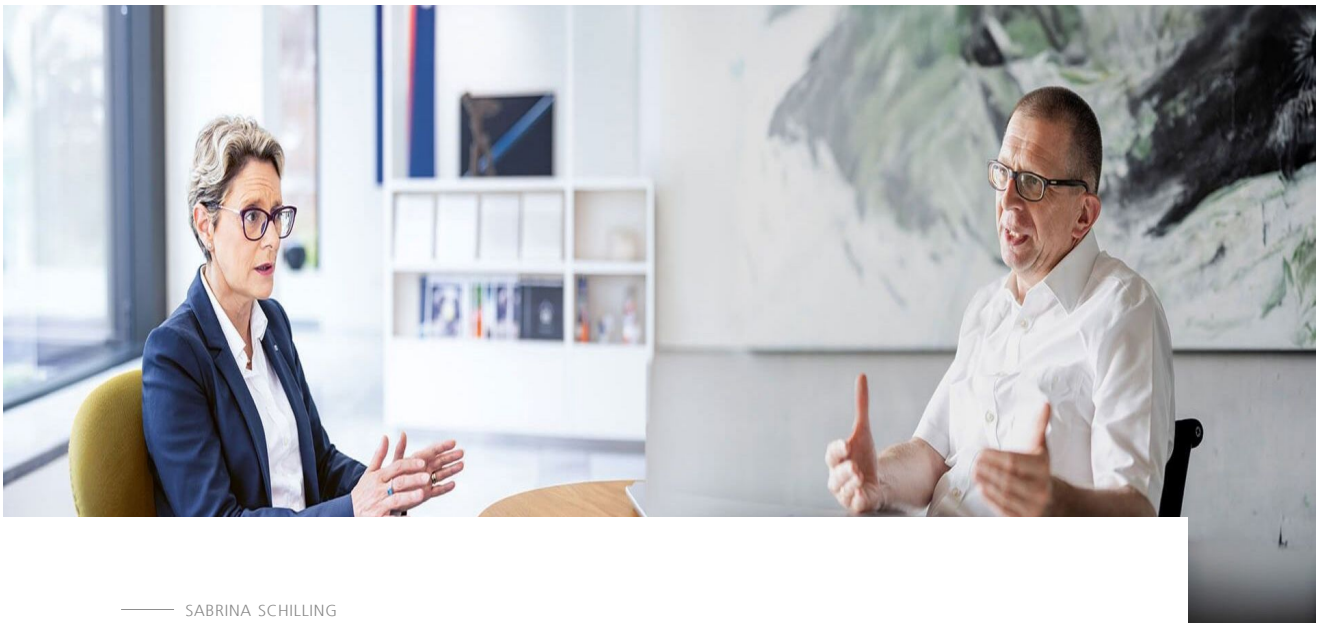


SABRINA SCHILLING

EUROBLECH: "Todo investimento em uma boa assistência técnica aumenta o desempenho"

A TRUMPF apresenta novas máquinas e soluções na EuroBLECH 2024 em Hanôver. Mas a decisão de compra de um cliente vai muito além da feira: somente uma boa assistência técnica garante que as máquinas funcionem sem problemas a longo prazo, minimiza o tempo de inatividade e transforma relações comerciais simples em parcerias de sucesso. Marcella Montelatici, Diretora-Geral de Vendas e Assistência Técnica na TRUMPF Máquinas-Ferramentas e Thomas Fehn, Diretor-Geral de Vendas e Assistência Técnica na TRUMPF Lasertechnik, explicam porque a TRUMPF também aplica inteligência artificial para isso e como a empresa torna seus clientes mais lucrativos, bem-sucedidos, rápidos e competitivos através de uma boa assistência técnica.

Qual é o papel da assistência técnica na TRUMPF?

Marcella Montelatici: A Assistência Técnica é decisiva para a TRUMPF. Para nós, vale o ditado: 'Vendas vende a primeira máquina, a boa assistência vende a segunda'. Ao comprar uma máquina, o cliente considera cuidadosamente o que está recebendo pelo seu dinheiro. Ele deseja que sua máquina funcione de forma confiável por muitos anos, receba retrofits e receba atualizações regulares. As expectativas à assistência vão muito além de simples reparos.

Thomas Fehn: A TRUMPF não vende produtos de consumo, mas sim bens de capital. Nem é preciso dizer que o cliente espera um assistência técnica excelente. A assistência técnica contribui com uma parcela significativa de nossas vendas e receitas provenientes da tecnologia laser. Tendência crescente.



Marcella Montelatici: "Para os clientes da TRUMPF, uma boa assistência técnica significa ter um parceiro confiável."



Thomas Fehn: "Os funcionários da TRUMPF têm um papel decisivo no assunto Assistência Técnica."

O cliente não apenas compra um produto, mas também a promessa de que ele funcionará no longo prazo...

Marcella Montelatici: Com certeza. Uma máquina sem uma boa assistência técnica não é um investimento seguro. Na TRUMPF cuidamos dos problemas dos nossos clientes. Também sabemos como é difícil para a maioria encontrar e reter operadores qualificados. Com o nosso centro de controle remoto digital, nos conectamos às máquinas dos nossos clientes e realizamos muitas tarefas. Também realizamos atualizações de segurança remotamente, o que se torna cada vez mais importante nos dias de hoje.

Thomas Fehn: Com a promessa de que os lasers TRUMPF estarão disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana com a ajuda do monitoramento de condições, manutenção preditiva, etc., e que não haverá paradas não planejadas na produção, podemos nos diferenciar de nossos concorrentes. Para vender disponibilidade "pontual", você precisa dos dados de seus clientes. Para fazer isso, os clientes primeiro precisam confiar em você. Isto requer uma parceria estreita, como a que mantemos com nossos clientes na TRUMPF.

» **A IA facilitará significativamente o trabalho dos nossos técnicos de assistência técnica, mas não substituirá os funcionários de assistência técnica.**

Thomas Fehn, Diretor-Geral de Vendas e Assistência Técnica na TRUMPF Lasertechnik

O que é uma boa assistência técnica para você?

Marcella Montelatici: "Para os clientes da TRUMPF, uma boa assistência técnica significa ter um parceiro confiável", não somente na compra, mas também durante todo o ciclo de vida da máquina. Nossos técnicos de assistência técnica estão no local, são tecnicamente competentes, resolvem problemas e entendem o cliente. Nossa estrutura organizacional está bem preparada para todos os casos possíveis. Temos técnicos de assistência locais que estão perto do cliente e no local rapidamente. Se necessário, nossos especialistas que temos nas regiões irão apoiar você. Esses especialistas também trabalham em estreita colaboração com o departamento de desenvolvimento responsável. De acordo com o princípio "follow the sun", estamos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todo o mundo.

O que torna a Assistência Técnica TRUMPF tão especial?

Marcella Montelatici: Nossos clientes podem entrar em contato conosco em seu idioma local e ser ouvidos. Não importa onde o cliente esteja, ele recebe suporte em seu idioma nativo, seja por telefone, e-mail ou Visual Assistance. Quando se trata de compreender problemas, solucionar falhas ou fornecer instruções à máquina, a comunicação deve funcionar perfeitamente. Em última análise, quando vou a um médico, também quero ter certeza de que ele me entende e vice-versa. Caso contrário não tenho um bom pressentimento ou posso até acabar sendo tratado incorretamente.





Na EuroBLECH 2024 em Hanôver, a TRUMPF apresenta novas máquinas e soluções, incluindo a assistência digital de Condition Monitoring.

Com o Condition Monitoring da TRUMPF, os clientes podem ver rapidamente em que condições suas máquinas estão.

Qual o papel da digitalização e da inteligência artificial na assistência técnica?

Marcella Montelatici: A IA já desempenha um papel importante para a TRUMPF hoje e não é um sonho para nós. Ela nos ajuda a reconhecer padrões de interrupção mais rapidamente e a oferecer soluções.

Thomas Fehn: A IA oferece um valor agregado significativo tanto a nível de empresa como na geração de valor. Na verdade, facilita o trabalho, reúne informações e as recombina. E acima de tudo, novas soluções podem ser desenvolvidas com base em IA. Nos nossos produtos já utilizamos a IA. E atualmente estamos trabalhando intensamente em como podemos usar a IA na assistência técnica ao cliente e na engenharia de aplicação.

No que exatamente vocês estão trabalhando?

Thomas Fehn: Com a ajuda da IA, podemos automatizar tarefas rotineiras no escritório técnico interno, diagnosticar erros, personalizar o atendimento ao cliente, tornar o planejamento de recursos mais eficiente e fornecer informações de maneira mais direcionada. Em resumo, isso não só aumenta significativamente a eficiência, mas também a satisfação do cliente. A IA facilitará significativamente o trabalho dos nossos técnicos de assistência técnica, mas não substituirá os funcionários de assistência técnica.

> **Uma máquina sem uma boa assistência técnica não é um investimento seguro.**
>
> Marcella Montelatici, Diretora-Geral de Vendas e Assistência na TRUMPF Máquinas-Ferramentas

Qual é o papel dos funcionários da TRUMPF quando se trata de Assistência Técnica?

Thomas Fehn: É um papel decisivo. Nossos técnicos de assistência técnica e aplicação representam nossa empresa, e muitas vezes em situações difíceis. Se a máquina estiver com defeito, o cliente ficará tenso ou nervoso. Em todos os casos, o técnico deve reagir corretamente e manter a cabeça fria.

Como a assistência técnica se desenvolverá nos próximos anos?

Marcella Montelatici: Há muitas áreas em que queremos intensificar as nossas atividades. Por exemplo, ferramentas, retrofits, atualizações de software, consultoria, consultoria de produção e treinamentos para clientes. Esta diversificada gama de serviços visa tornar os clientes mais rápidos, mais lucrativos □□e mais competitivos. Nosso objetivo mais importante continua sendo apoiar nossos clientes em todos esses desafios.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS