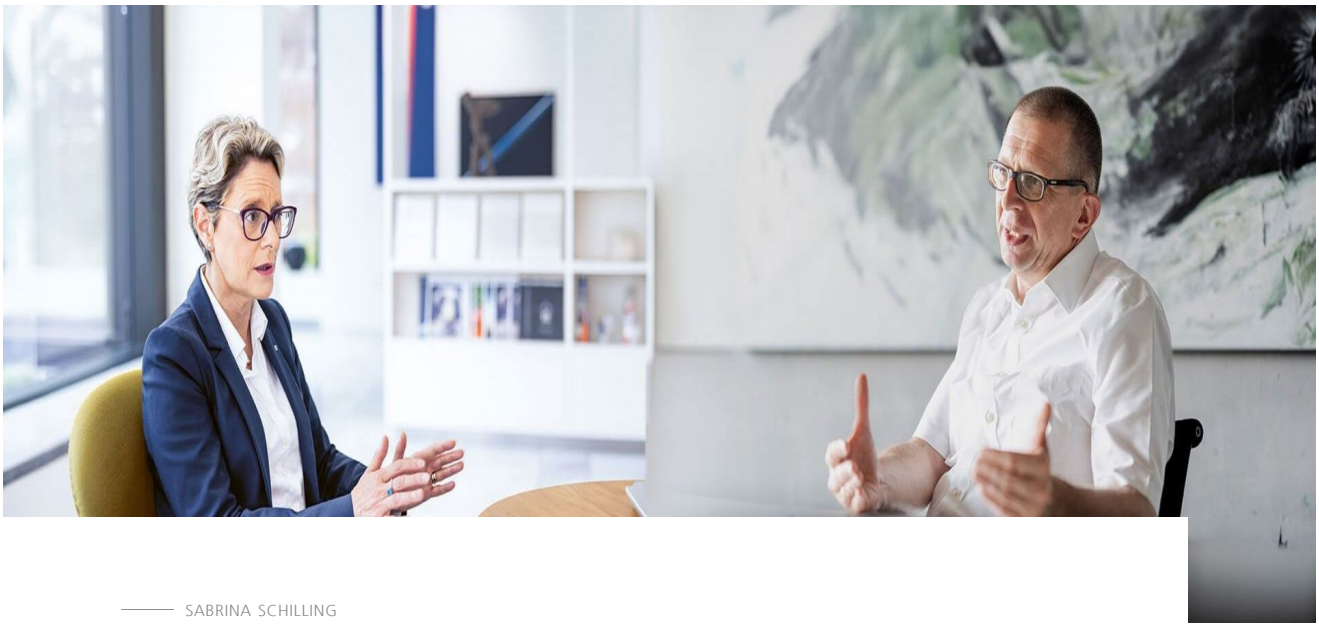

SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Orice investi□ie într-un bun serviciu spore□te performan□a”

TRUMPF va prezenta noi ma□ini □i solu□ii la EuroBLECH 2024 din Hanovra. Cu toate acestea, decizia de cump□rare adoptat□ de un client se extinde mult dincolo de târg: la urma urmei, un bun centru de service asigur□ func□ionarea f□r□ probleme a ma□inilor pe termen lung, minimizeaz□ timpii de nefunc□ionare □i transform□ simplele rela□ii de afaceri în parteneriate de succes. Marcella Montelatici, director general de vânz□ri □i servicii la TRUMPF Ma□ini-unelte, □i Thomas Fehn, director general de vânz□ri □i servicii la TRUMPF Tehnic□ laser, explic□ aici de ce TRUMPF se bazeaz□ □i pe inteligen□a artificial□ - □i cum î□i face întreprinderea clien□ii mai profitabili, mai de succes, mai rapizi □i mai competitivi prin servicii bune.

Ce rol joac□ activitatea de service la TRUMPF?

Marcella Montelatici: activitatea de service este crucial□ pentru TRUMPF. Pentru noi, se aplic□ proverbul ‚Prima ma□in□ este vândut□ prin desfacere, a doua prin servicii bune’. Atunci când cump□r□ o ma□in□, clientul apreciaz□ exact ce prime□te pentru banii s□i. El dore□te ca ma□ina sa s□ fie fiabil□ timp de mul□i ani, s□ fie postechipat□ □i s□ primeasc□ actualiz□ri regulate. A□tept□rile în materie de service merg mult dincolo de simple repara□ii.

Thomas Fehn: TRUMPF nu vinde produse de uz curent, ci bunuri de capital. Este de la sine în□eles c□ clientul se a□teapt□ la un nivel de service excelent. O pondere semnificativ□ a cifrei noastre de afaceri □i a veniturilor din tehnica laserului o reprezint□ activitatea de service. Iar tendin□a este în cre□tere.



<p>Marcella Montelatici: „Pentru clien□ii TRUMPF, un bun service



<p>Thomas Fehn: „Angaja□ii TRUMPF joac□ un rol decisiv când vine vorba

înseamn□ s□ aib□ un partener de încredere."

de service."

Prin urmare, clientul nu cump□r□ doar un produs, ci □i promisiunea c□ acesta va func□iona pe termen lung...

Marcella Montelatici: Absolut. O ma□in□ f□r□ un service bun nu este o investi□ie solid□. La TRUMPF, îi sc□p□m de probleme pe clien□ii no□tri. De asemenea, □tim cât de dificil este pentru majoritatea companiilor s□ g□seasc□ □i s□ p□streze operatori califica□i. Cu ajutorul Centrului nostru digital de control la distan□□, ne conect□m la ma□inile clien□ilor no□tri □i ne asum□m multe sarcini. De asemenea, execut□m actualiz□rile de siguran□□ de la distan□□, ceea ce devine din ce în ce mai important în zilele noastre.

Thomas Fehn: Ne putem diferen□ia de concuren□ii no□tri promi□ând c□ laserele TRUMPF sunt disponibile 24 de ore pe zi, □apte zile pe s□pt□mân□, cu ajutorul func□iilor de Condition Monitoring, între□inere predictiv□ □i altele asemenea, □i c□ nu exist□ opriri neplanificate în produc□ie. Pentru a vinde disponibilitatea „on-time", este nevoie de datele clien□ilor. Pentru aceasta, clien□ii trebuie, în primul rând, s□ manifeste încredere. Acest lucru necesit□ tipul de parteneriat strâns pe care noi, la TRUMPF, îl cultiv□m cu clien□ii no□tri.

Inteligen□a artificial□ va u□ura mult munca tehnicienilor no□tri de service, dar nu va înlocui personalul de service.

Thomas Fehn, director general de vânz□ri □i service la TRUMPF Tehnic□ laser

Ce înseamn□ un service bun pentru dvs.?

Marcella Montelatici: Pentru clien□ii TRUMPF, un bun service înseamn□ s□ aib□ un partener de încredere – nu doar în momentul achizi□iei, ci pe parcursul întregului ciclu de via□□ al ma□inii. Tehnicienii no□tri de service sunt prezen□i la fa□a locului, sunt competen□i din punct de vedere tehnic, rezolv□ probleme □i în□eleg clientul. Structura noastr□ organiza□ional□ este bine pozi□ionat□ pentru orice posibilitate. Avem tehnicieni de service locali care sunt aproape de client □i pot ajunge rapid la loca□ie. Dac□ este necesar, speciali□tii no□tri din regiuni v□ vor sprijini. De asemenea, ace□ti speciali□ti colaboreaz□ îndeaproape cu departamentul de dezvoltare competent. Conform principiului „follow the sun", suntem disponibili 24/7, în întreaga lume.

Ce caracterizeaz□ în mod special serviciul de asisten□□ tehnic□ TRUMPF?

Marcella Montelatici: clien□ii no□tri ne pot contacta în propria lor limb□ □i vor fi asculta□i. Indiferent unde se afl□ clientul, acesta prime□te asisten□□ în limba sa matern□ – fie prin telefon, e-mail sau asisten□□ vizual□. Când vine vorba de în□elegerea problemelor, remedierea avariilor sau furnizarea de instruc□iuni pentru ma□ini, comunica□ia trebuie s□ func□ioneze perfect. La urma urmei, atunci când merg la medic, vreau s□ m□ asigur c□ medicul m□ în□elege □i viceversa. În caz contrar, nu am un sentiment bun în leg□tur□ cu acest lucru sau este posibil chiar s□ conduc□ la un tratament incorect.



La EuroBLECH 2024 din Hanovra, TRUMPF va prezenta ma□ini □i solu□ii noi, inclusiv cele pentru servicii digitale de Condition Monitoring.



Cu ajutorul func□iei Condition Monitoring de la TRUMPF, clien□ii pot vedea starea ma□inii lor dintr-o privire.

Ce rol joac□ digitalizarea □i inteligen□a artificial□ în service?

Marcella Montelatici: IA joac□ deja un rol important pentru TRUMPF ast□zi □i nu este un vis de viitor pentru noi. Ea ne ajut□ s□ recunoa□tem mai rapid modelele de avarie □i s□ oferim solu□ii.

Thomas Fehn: IA ofer□ o valoare ad□ugat□ semnificativ□ atât la nivel social, cât □i în domeniul cre□rii de valoare. Chiar

u□ureaz□ munca, adun□ informa□ii □i le combin□ în moduri noi. □i, mai presus de toate, pot fi dezvoltate noi solu□ii pe baza inteligen□ei artificiale. Folosim deja inteligen□a artificial□ în produsele noastre. În prezent, lucr□m intens la modul în care putem utiliza inteligen□a artificial□ în serviciile de asisten□□ tehnic□ pentru clien□i □i consultan□□ pentru aplica□ii.

La ce anume lucra□i?

Thomas Fehn: Cu ajutorul inteligen□ei artificiale, putem automatiza sarcinile de rutin□ din biroul tehnic, diagnostica erorile, personaliza asisten□a pentru clien□i, eficientiza planificarea resurselor □i furniza informa□ii într-un mod mai direc□ionat. Luate împreun□, acestea nu numai c□ sporesc eficien□a, dar □i satisfac□ia clien□ilor în mod considerabil. Inteligen□a artificial□ va u□ura mult munca tehnicienilor no□tri de service, dar nu va înlocui personalul de service.

> **O ma□in□ f□r□ un service bun nu este o investi□ie solid□.**
>
> Marcella Montelatici, director general de vânz□ri □i service la TRUMPF Ma□ini Unelte

Ce rol joac□ angaja□ii TRUMPF când vine vorba de service?

Thomas Fehn: unul decisiv. Tehnicienii no□tri de service □i de aplica□ii reprezint□ compania noastr□ în situa□ii adesea dificile. Dac□ ma□ina este defect□, clientul este tensionat sau nervos. În toate cazurile, tehnicianul de service trebuie s□ reac□ioneze corect □i s□-□i p□streze calmul.

Cum se va dezvolta activitatea de service în urm□torii câ□iva ani?

Marcella Montelatici: exist□ multe domenii în care dorim s□ ne intensific□m activit□□ile. De exemplu, scule, echip□ri ulterioare, actualiz□ri de software, consultan□□, asisten□□ pentru pentru începerea produc□iei □i formare pentru clien□i. Aceast□ ofert□ divers□ de service este conceput□ pentru a face clien□ii mai rapizi, mai profitabili □i mai competitivi. Scopul nostru cel mai important r□mâne acela de a ne sprijini clien□ii în toate aceste provoc□ri.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS