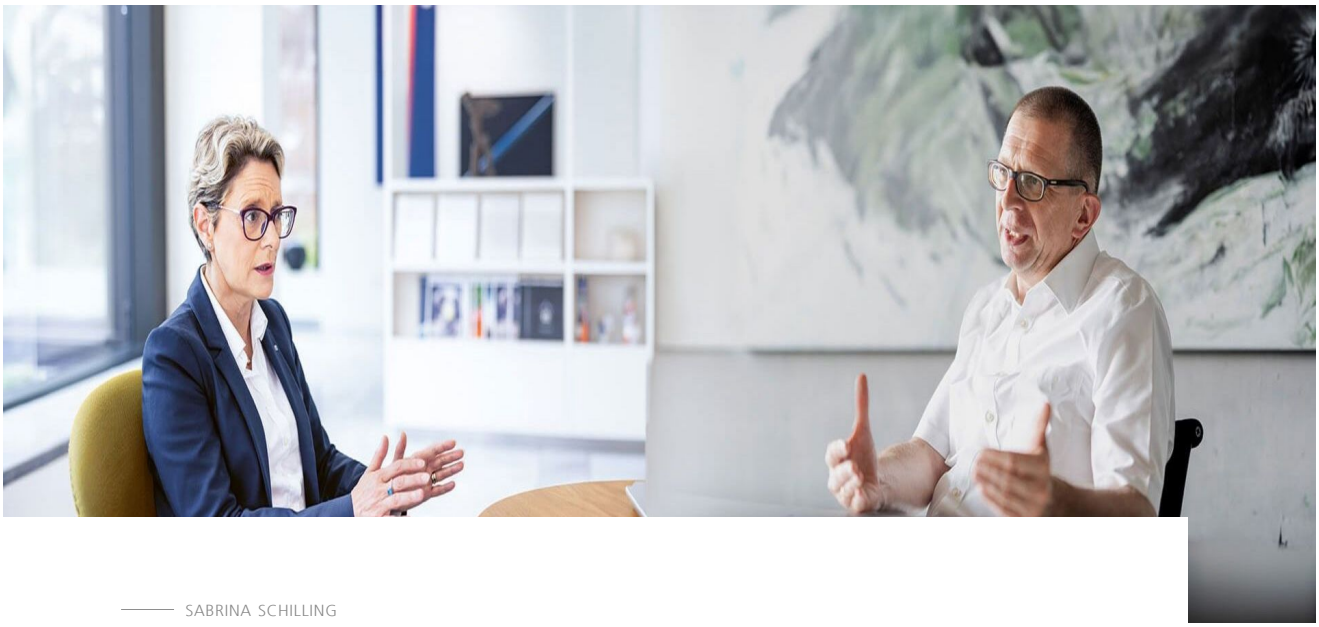


SABRINA SCHILLING

EuroBLECH: „Každá investícia do dobrej služby zvyšuje výkonnos□“

Na ve□trhu EuroBLECH 2024 v Hannoveri predstavuje TRUMPF nové stroje a riešenia. No rozhodnutie zákazníka o kúpe z□aleka nie je len o ve□trhu: Pretože až dobré služby vytvárajú podmienky pre trvalo bezproblémový chod strojov, minimalizujú výpadky a menia jednoduché obchodné vz□ahy na úspešné partnerstvá. Marcella Montelatici, riadite□ka oddelenia obchodu a služieb vo firme TRUMPF Werkzeugmaschinen a Thomas Fehn, riadite□ oddelenia obchodu a služieb vo firme TRUMPF Lasertechnik vysvet□ujú, warum TRUMPF sa pritom spolieha aj na umelú inteligenciu – a ako umož□uje podnik svojim zákazníkom aby boli v□aka dobrým službám ziskovejší, úspešnejší, rýchlejší a konkurencieschopnejší.

Akú úlohu zohrávajú služby firmy TRUMPF?

Marcella Montelatici: Služby sú pre TRUMPF k□ú□ové. U nás platí výrok: ‚Prvý stroj predá oddelenie obchodu, druhý stroj predajú poskytované služby'. Zákazník pri kúpe stroja dôkladne zvažuje, □o dostane za svoje peniaze. Chce, aby stroj po dlhé roky spo□ahlivo pracoval, aby mal možnos□ rozšírenia a aby pravidelne dostával aktualizácie. O□akávania služieb □aleko presahujú len jednoduché vykonávanie opráv.

Thomas Fehn: TRUMPF nepredáva produkty každodennej spotreby ale investi□ný majetok. Preto je jasné, že zákazník o□akáva excelentné služby. Služby sa významnou mierou podie□ajú na našom obrate a výnosoch z laserovej technológie. Rastúci trend.



Marcella Montelatici: „Dobré služby znamenajú pre zákazníkov firmy TRUMPF ma□ spo□ahlivého partnera – nie len pri kúpe, ale aj po□as celého životného cyklu stroja.“



Thomas Fehn: „Zamestnanci firmy TRUMPF zohrávajú v oblasti služieb rozhodujúcu úlohu.“

Zákazník si teda nekupuje len produkt, ale aj prís□ub, že bude dlhodobo fungova□...

Marcella Montelatici: Presne tak. Stroj bez dobrých služieb vôbec nie je dobrou investíciou. My vo firme TRUMPF zbavujeme našich zákazníkov problémov. Okrem toho vieme, aké □ažké je pre vä□šinu, získa□ a udrža□ si kvalifikovaných operátorov. Prostredníctvom nášho digitálneho centra Remote Control Center sa spájame so strojmi našich zákazníkov a preberáme mnoho úloh. Na dia□ku vykonávame aj bezpe□nostné aktualizácie, □o je dnes □oraz dôležitejšie.

Thomas Fehn: V□aka nášmu prís□ubu, že TRUMPF Laser v□aka monitorovaniu stavu Condition Monitoring, službám Predictive Maintenance & Co. ktoré sú k dispozícii 24 hodín denne a sedem dní v týždni a v□aka ktorým nevznikajú vo výrobe žiadne neplánované prestoje, sa dokážeme jasne odlíši□ od našich konkurentov. Ak chcete predáva□ "on-time" pohotovos□, potrebujete dáta svojich zákazníkov. Aby ste to dosiahli, zákazníci vám musia najskôr dôverova□. To si vyžaduje dôverné partnerstvo, také, aké udržiavame my v TRUMPF-e s našimi zákazníkmi.

Umelá inteligencia (AI) výrazne u□ah□í prácu našim servisným technikom, no nenahradí plne našich servisných technikov.

Thomas Fehn, riadite□ oddelenia odbytu a služieb vo firme TRUMPF Lasertechnik

□i si predstavujete pod dobrými službami?

Marcella Montelatici: Dobré služby znamenajú pre zákazníkov firmy TRUMPF ma□ spo□ahlivého partnera – nie len pri kúpe, ale aj po□as celého životného cyklu stroja. Naši servisní technici sú na miest, technicky spôsobilí, riešia problémy a rozumejú zákazníkom. Naša organiza□ná štruktúra je dobre zostavená pre každý možný prípad. Máme lokálnych servisných technikov, ktorí sú v blízkosti zákazníkov a vedia by□ rýchlo na mieste. V prípade potreby im pomáhajú naši špecialisti, ktorých máme v týchto regiónoch. Špecialisti úzko spolupracujú aj s príslušnými oddeleniami vývoja. Pod□a princípu „follow the sun" sme dostupnú 24h denne /7 dní v týždni, po celom svete.

□ím sú služby firmy TRUMPF také výnimo□né?

Marcella Montelatici: Naši zákazníci nás môžu kontaktova□ v jazyku ich krajiny, sú teda správne vypo□utí. Nezáleží na tom, kde sa zákazník nachádza, získa podporu vo svojom materinskom jazyku – □i už po telefóne, e-mailom alebo cez Visual Assistance. Ke□ ide o to, pochopi□ problém, odstráni□ poruchu alebo poskytnú□ pokyny k stroju, musí prebieha□ komunikácia absolútne bezchybne. Nakoniec aj pri návšteve lekára by som chcel, aby mi lekár rozumel a takisto aby rozumel aj on mne. Inak by som mal zlý pocit, dokonca by mohlo dôjs□ k chybnému ošetreniu.



TRUMPF predstavuje na ve□trhu EuroBLECH 2024 v Hannoveri nové stroje a riešenia, medzi nimi aj tie, týkajúce sa digitálnych služieb Condition Monitoring.



V□aka monitorovaniu stavu Condition Monitoring firmy TRUMPF zákazníci vidia na prvý poh□ad, v akom stave sa nachádza ich stroj.

Akú úlohu zohráva digitalizácia a umelá inteligencia v oblasti služieb?

Marcella Montelatici: Umelá inteligencia zohráva pre TRUMPF už dnes výraznú úlohu. Nie je to pre nás hudba budúcnosti. Pomáha nám rýchlejšie identifikova□ poruchu a ponúknu□ pre □u riešenie.

Thomas Fehn: Umelá inteligencia ponúka pridanú hodnotu tak na spolo□enskej úrovni ako aj v oblasti tvorby hodnôt. Skuto□ne u□ah□uje prácu, zhromaž□uje informácie a nanovo ich kombinuje. No na základe umelej inteligencie je možné vyvíja□ nové riešenia. V našich produktoch už teraz využívame umelú inteligenciu.. A práve pracujeme intenzívne na tom, ako by sme mohli využi□ umelú inteligenciu na servisnom oddelení a pri aplika□nom poradenstve.

Na □om presnejšie pracujete?

Thomas Fehn: Pomocou umelej inteligencie dokážeme automatizova□ rutinné práce interných pracovníkov servisného oddelenia, diagnostikova□ chyby, personalizova□ starostlivos□ o zákazníkov, efektívnejšie nastavi□ plánovanie zdrojov a poskytova□ informácie cielenejším spôsobom. Ke□ to pod□iarkneme a spo□ítame, výrazne to zvyšuje nielen efektivitu, ale aj spokojnos□ zákazníkov. Umelá inteligencia (AI) výrazne u□ah□í prácu našim servisným technikom, no nenahradí plne našich servisných technikov.

Stroj bez dobrých služieb vôbec nie je dobrou investíciou.

Marcella Montelatici, riadite□ka oddelenia odbytu a služieb vo firme TRUMPF Werkzeugmaschinen

Akú úlohu zohrávajú zamestnanci firmy TRUMPF v oblasti služieb?

Thomas Fehn: Rozhodujúcu. Naši servisní a aplika□ní špecialisti sú zástupcovia našej spolo□nosti, □asto aj v □ažkých situáciách. Ak dôjde k poruche stroja, zákazník je v strese alebo je nervózny. V každom prípade musí technik správne zareagova□ a zachova□ si chladnú hlavu.

Ktorým smerom sa budú ubera□ služby v nasledujúcich rokoch?

Marcella Montelatici: Je ve□a oblastí, do ktorých ešte chceme smerova□ naše aktivity. Napríklad v oblasti nástrojov, dodato□ných montáží, aktualizácií softvéru, poradenstva, sprevádzania výrobou a školení pre zákazníkov. Táto rozsiahla ponuka služieb by mala pomôc□ zákazníkom aby boli rýchlejší, ziskovejší a konkurencieschopnejší. Našim najdôležitejším cie□om ostáva, podporova□ našich zákazníkov pri všetkých týchto výzvach.



SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS