

新闻稿

欧瑞康全球服务网络与数字化解决方案相结合：

混合型客户服务受到关注 现状与未来

雷姆沙伊德 / 新明斯特，2020年9月3日 - 为了在新冠病毒大流行期间也能确保向化纤行业中提供最佳客户服务，瑞士欧瑞康集团化学纤维事业板块迅速对所提供服务进行调整，以便适应全球所有客户的需求。由此产生的混合型客户服务不仅对于现在，而且对于未来都是个可行的和独具吸引力的可持续性解决方案。

欧瑞康巴马格、欧瑞康纽马格和欧瑞康非织造布品牌的各种机器设备产品都拥有广泛的客户服务范围，以满足全球客户的所有需求。目前最大的挑战是“启动服务”，例如对新冠病毒大流行期间继续交付的产品进行安装和调试。在欧瑞康的核心市场中国、印度、美国和土耳其，化学纤维事业板块都拥有优秀的本地服务机构，欧洲的客户则由德国基地提供支持。因此在过去几个月中，几乎所有项目都得以成功实施。在中国的情况尤其如此，例如，由于有前往中国的旅行限制，于是经验丰富的德国现场经理就通过视频与现场沟通。欧瑞康化学纤维事业板块的客户服务和服务销售负责人 Wolfgang Ernst 解释说：“这对各方来说都是一个特殊的挑战，但我们的团队和客户共同协作，在这种特殊情况下依然成功战胜了这一挑战。”

临时增派人员到现场

“在没有欧瑞康服务站的国家，我们的代表机构为我们提供现场支持。” Ernst 继续说道。在最近几周和几个月里，这种合作变得愈发重要，而且运作良好。欧瑞康化学纤维事业板块由德国总部通过 Teams 或 Skype 提供在线培训和强化指导。Wolfgang Ernst 解释道：“我们现在从扩展的服务网络中临时招募的本地人员，并对他们进行培训 - 主要也是在线培训 - 然后与经验丰富的本地欧瑞康员工一起派往项目现场。”这样就保证了除提供“启动服务”外，还能继续提供“生命周期管理服务”中的各项服务，如升级、更新改造、保养、维护以及维修等。

“必须能亲自在设备上动手”

“技术服务”和“高级服务”本来必须由专家在设备现场进行，现在，欧瑞康正在寻求尽可能通过视频会议提供这两种服务。“我们在这方面当然受到了限制，因为你必须能看到、听到和感受到一台机器，必须能亲自在设备上动手来优化和提高效率。”这位德国工程师这样说道。但是鉴于当前情况，很少有

客户需要所谓的“性能检查”，客户的关切显然集中其他方面。但是通过远程访问，欧瑞康完全能在一定程度上对流程、硬件和软件进行分析和优化。早在新冠病毒大流行之前，化学纤维事业板块的大部分客户服务就是遵循这种方式，即与客户协调，以数字化和混合形式提供服务。“通常会从欧瑞康全球网络中额外派遣经验丰富的工程师和技术人员到现场，以便为所有客户直接提供所需服务。” Ernst 这样继续说道。

供应链保持稳定

欧瑞康巴马格、欧瑞康纽马格和欧瑞康非织造布的各种原装备件现在仍能保证供应。“从新冠病毒大流行开始至今，供应链始终保持稳定，与全球所有合作伙伴的物流运作顺利。”这位经验丰富的服务经理这样说道。欧瑞康的客户当然也可以通过电子商店“myoerlikon.com”在线订货，结合全球各地仓库情况，订单也会被立即供货。



图片说明：欧瑞康的本地服务站即使在新冠病毒大流行期间也能确保为客户服务。



图片说明：现在经常举行在线咨询和在线培训。



图片说明：即使在新冠病毒大流行期间，欧瑞康化学纤维事业板块的专家也能通过远程访问虚拟地来到客户“现场”。



获取更多信息，请联系：

André Wissenberg
企业传讯和公共事务
电话 +49 2191 67 2331
传真 +49 2191 67 1313
andre.wissenberg@oerlikon.com

关于欧瑞康

欧瑞康（SIX:OERL）设计并制造材料、设备和表面技术，并提供使客户的高性能的产品和系统延长寿命的专家级服务。得益其关键的技术能力和强大的财务基础，欧瑞康集团通过执行三个战略驱动保持中期增长，即：应对有吸引力的增长市场、获得结构性增长以及通过有针对性的企业并购实现扩张。作为全球领先的工程技术集团，欧瑞康专注于两大事业板块（表面处理事业板块、化学纤维事业板块）运营其业务，在全球 37 个国家的 182 个地点有超过 11, 100 名员工。2019 年，欧瑞康的销售额达 26 亿瑞士法郎，并在研发投资超过 1.2 亿瑞士法郎。

更多信息请访问：www.oerlikon.com

关于欧瑞康化学纤维事业板块

欧瑞康化学纤维事业板块拥有欧瑞康巴马格、欧瑞康纽马格和欧瑞康非织造布三大产品品牌，是化学纤维长丝纺纱系统、加弹机、BCF 系统、短纤维纺丝系统、非织造产品生产解决方案全球领先的供应商之一，作为服务供应商 - 为整个纺织价值链提供工程解决方案。作为一个面向未来的公司，率属于欧瑞康集团的这个事业部门以能源效率和可持续技术（e-save）作为研发导向。凭借连续缩聚和挤出生产线系统及其核心部件，公司以自动化和数字网络化的工业 4.0 解决方案满足整个工艺过程 - 从单体一直到加弹长丝。欧瑞康巴马格产品组合的主要市场在亚洲，特别是在中国、印度和土耳其，欧瑞康纽马格的主要市场在美国、亚洲、土耳其和欧洲。该事业板块仅有不到 3,000 名员工，在全球 120 个国家及地区拥有生产、销售、配送和服务机构。在德国雷姆沙伊德、新明斯特和中国苏州的研发中心，高素质的工程师、专家和技术人员正在为未来世界开发创新的和科技领先的产品。

更多信息请访问：www.oerlikon.com/manmade-fiber