

Basın bülteni

Oerlikon global hizmet ağı dijital çözümlerle birleştirildi.

Hibrit müşteri hizmetleri güncel Bugün ve yarın

Remscheid/Neumünster, 3 Eylül 2020 – İsviçreli Oerlikon grubunun Manmade Fibers segmenti korona pandemisi zamanında da suni elyaf endüstrisinin müşteri hizmetlerini en iyi şekilde garanti etmek için, tekliflerini ivedilikle dünya çapındaki müşterilerinin ihtiyaçlarına göre uyarladı. Bu bağlamda hibrit müşteri hizmetleri, sadece bugün değil, gelecekte de uygulanabilir, sürdürülebilir ve atraktif bir çözüm olarak ortaya çıkıyor.

Oerlikon Barmag, Oerlikon Neumag ve Oerlikon Nonwoven ürün markalarına ait makinelerin ve tesislerin müşteri hizmetleri yelpazesi oldukça geniştir ve dünya çapındaki tüm müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya yeter. Korona salgını sırasında teslim edilen ürünlerin montajı ve devreye alınması gibi “başlangıç hizmetleri” şu anda en büyük zorluklardan biri. Oerlikon’un Çin, Hindistan, ABD ve Türkiye’deki ana pazarlarında segment mükemmel yerel hizmet kurulumlarına sahiptir. Avrupa’daki müşteriler Alman lokasyonlarından desteklenmektedir. Bunun sonucunda neredeyse tüm projeler son birkaç ayda başarıyla gerçekleştirilebildi. Özellikle de Çin’de Almanya’dan gelen deneyimli şantiye şefleri Orta Doğu’ya seyahat kısıtlamaları nedeniyle örneğin video konferans yoluyla katılım sağladı. “Bu, tüm katılanlar için, ekibimizin müşteriler ile birlikte şartlara göre başarıyla üstesinden geldiği özel bir zorluktu”, diyor Oerlikon Manmade Fibers’de Müşteri Hizmetleri ve Satış Müdürü Wolfgang Ernst.

Sahadaki geçici ek personel

Ernst, “Oerlikon servis istasyonlarının olmadığı ülkelerde, yerel temsilcilerimiz bizi destekliyor” diye devam ediyor. Bu haftalarda ve aylarda işbirliği daha da önemli hale gelmiş ve çok iyi çalışıyormuş. Oerlikon Manmade Fibers, Almanya’daki merkezden ekipler veya Skype aracılığıyla çevrim içi eğitim ve yoğun destek sağladı. “Şu anda şantiyedeki genişletilmiş hizmet ağıımızdan ek yerel personel işe alıyoruz, onları –çoğunlukla çevrim içi – eğitiyoruz ve ardından tecrübeli yerel Oerlikon çalışanları ile birlikte şantiyeye götürüyoruz”, diyor Wolfgang Ernst. Böylece “başlangıç hizmetlerinin” yanı sıra, güncelleme, modernleştirme, servis, bakım ve onarım gibi “Service Lifecycle-Management” hizmetleri de sağlanıyormuş.

"İşin başına kendimiz geçebilmeliyiz"

Aslında uzmanlarla birlikte sahada olunması gereken "Teknik Hizmetler" ve "Gelişmiş Hizmetlerde", Oerlikon şu aralar video konferanslardan yardım alıyor. "Elbette bunun bir sınırı var. Bir makineyi görmek, duymak ve hissetmek lazım. İyileştirme yapabilmek ve verimi artırmak için işin başına kendimiz geçebilmeliyiz", diyor Alman mühendis. "Performans kontrolü" şu anda müşteriler tarafından nadiren talep ediliyormuş. Sahadaki sorunlar normal olarak çok başka yerlere temas ediyor. Ancak Oerlikon, uzaktan erişim yoluyla süreçlerin, donanımların ve yazılımların analizlerini ve optimizasyonunu belirli bir dereceye kadar gerçekleştirebilir. Korona pandemisinden önce, Manmade Fibers segmentindeki müşteri hizmetlerinin büyük bir kısmı, müşteri ile koordineli olarak dijital ve hibrit olarak sağlanıyordu zaten. "Çünkü tüm müşterilerimiz için gerekli hizmetleri doğrudan sağlayabilmek için, genellikle Oerlikon'un uluslar arası ağından ek olarak tecrübeli mühendisler ve teknikerleri sahaya yönlendiriyoruz," diyor Ernst.

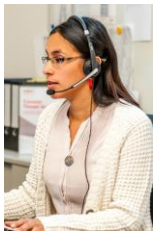
Teslimat zinciri ayakta

Oerlikon Barmag, Oerlikon Neumag ve Oerlikon Nonwoven'in orijinal parça tedarikinde şu anda hiç bir sorun yok. "Tedarik zinciri korona pandemisinin başından beri ve hala dimdik ayakta. Dünya çapındaki ortaklarımızla lojistik ağımsız sorunsuz çalışıyor," diyor tecrübeli servis yöneticisi. Oerlikon's müşterileri, elbette çevrim içi mağazası "myoerlikon.com" üzerinden de çevrim içi sipariş verebilir. Dünya çapındaki depoların stok durumuna bağlı olarak teslimatlar hemen yapılacaktır.

Boşluklar dahil 4284 Karakter



Başlık: Oerlikon'un yerel servis istasyonları, müşterilerin korona pandemisi sırasında dahi tedarik edilmesini sağlıyor.



Başlık: Çevrim içi danışmanlık ve eğitim hizmetleri şu anda gündemimizde.



Başlık: Oerlikon'un Manmade Fibers segmentindeki uzmanlar korona pandemisi sırasında uzaktan erişim yoluyla müşterine sanal ortamda "sahada" eşlik edebiliyor.

Ayrıntılı bilgi için:

André Wissenberg
Pazarlama, Kurumsal İletişim
ve Halkla İlişkiler
Tel. +49 2191 67 2331
Faks +49 2191 67 1313
andre.wissenberg@oerlikon.com

Oerlikon hakkında

Oerlikon (SIX: OERL) ham madde, sistem ve yüzey teknolojileri geliştirir ve müşteriler için uzun kullanım ömrüne sahip yüksek performanslı ürün ve sistemler sunmak amacıyla özelleştirilmiş servisler sağlar. Teknolojik kilit yetkinlikleri ve güçlü finansal temeli sayesinde şirket, uyguladığı üç stratejik faktörle orta vadeli büyüme planını devam ettirmektedir. Bu faktörler, cazip büyüme piyasaları, yapısal büyümenin sağlanması ve hedefe odaklı birleşme ve satın alım faaliyetleri ile genişlemedir. Oerlikon iki segmentte faaliyet gösteren (Surface Solutions ve Manmade Fibers) ve dünya genelinde 37 ülkede 182 tesiste yaklaşık 11.100 çalışana sahip dünya çapında lider bir teknoloji ve mühendislik şirketler grubudur. 2019 yılında Oerlikon 2.6 milyar CHF değerinde bir ciro elde etmiş ve araştırma & geliştirme alanına 120 Milyon CHF'den fazla yatırım yapmıştır.

Ayrıntılı bilgi için: www.oerlikon.com

Oerlikon Manmade Fibers Segmenti hakkında

Oerlikon Neumag ve Oerlikon Nonwoven markalarıyla birlikte Oerlikon'un Manmade Fibers segmenti, yapay fiber üretimi sistemleri, tekstüre makineleri, BCF sistemleri, kesik elyaf sistemlerinin yanı sıra dokusuz kumaş üretimi çözümlerinde önde gelen sağlayıcıları arasındadır ve tüm tekstil tedarik zinciri için mühendislik çözümleri sunar.

Gelecek odaklı bir şirket olan Oerlikon Group'un bu segmentindeki tüm araştırma ve geliştirme çalışmaları enerji tasarruflu ve sürdürülebilir teknolojiler kapsamında yönetilir (e-save). Polikondenzasyon ve ekstrüzyon sistemlerinin ve kilit bileşenlerinin tedariki sayesinde şirket, monomerlerden tekstüre ipliğe kadar üretim prosesindeki tüm gereksinimlere cevap vermektedir. Otomatizasyon ve endüstri 4.0 çözümleriyle birlikte ürün portföyü tamamlanır.

Oerlikon Barmağ'ın ürün portföyünün ana piyasası başta Çin, Hindistan ve Türkiye olmak üzere Asya olup Oerlikon Neumag ve Oerlikon Nonwoven'in ana piyasaları ABD, Asya, Türkiye ve Avrupa'dır. Dünya çapında segmentin 120 ülkedeki üretim, satış ve servis departmanlarında yaklaşık 3.000 çalışanı bulunur. Remscheid, Neumünster (Almanya) ve Suzhou'da (Çin) bulunan araştırma merkezlerindeki uzman mühendisler, teknologlar ve teknisyenler yenilikçi ve teknolojik açıdan lider ürünler geliştirmektedir.

Ayrıntılı bilgi için: www.oerlikon.com/manmade-fibers