

优质服务源于激情

优质的服务不仅能为一家公司带来良好的声誉还能拉近与客户之间的距离——在德国众多的机械制造商中，Glatt 的售后服务团队已成为其一大金字招牌。在 Martin Zemke 的领导下，遍布世界各地的 Glatt 技术人员能够为制药客户提供全方位的服务。Zemke 在采访中分享了他的见解。

文 / Anke Geipel-Kern

在如今日益竞争激烈的环境中，机械制造商想要从中脱颖而出，就必须从服务上作出改良。虽然这听起来简单，但是怎样才算优质的服务呢？是能够在客户提出需求时快速作出响应并为其提供稳定可靠的设备？还是库存里能够随时找到客户所需的备件？亦或是派遣经验丰富且技术精湛的专家上门服务？

PROCESS-Tip

* 更多信息请登录：
pharm.vogel.com.cn
* 反馈编码：210934

Martin Zemke 自 2016 年以来就担任着 Glatt 宾岑（德国城镇）销售和服务中心的售后服务主管一职，对于上述问题，他只思考片刻，便给出了答案：“人在服务中发挥了至关重要的作用。服务的核心是以人为本，只有积极进取的团队才能赢得客户的信赖。”在服务的响应速度和解决效率上，Martin Zemke 对具有 11 人服务团队的工作表现非常满意，他自豪地说道：“当客户通过电话、电子邮件、服务门户或主页与我们取得联系时，我们的同事就已经想到了解决问题的对策。这些简单易行的解决方案能够为客户提供



新冠肺炎疫情也阻挡不了 Glatt 技术人员的工作热情：全力以赴为客户排忧解难

进一步的帮助。”

无论是安装、调试、定期维护、校准、维修服务，还是远程支持服务、工艺技术应用培训、旧设备拆除及改造、处置规划、备件供应——这位来自宾岑的制药专家能够为客户提供细致且周到的服务，Glatt 全球 13 个办事处的工艺专家更是其强有力的后盾。位于美国、印度和宾岑的 3 个销售和服务中心，以及位于德国、瑞士、土耳其、英国和爱尔兰的服务机构是客户与 Glatt 之间的联络站。“我们与全球各地的合作伙

伴保持着长期密切的合作，通常是独立的商务代表机构，其大多都拥有自己的服务组织。” Martin Zemke 解释道。服务网络的构建为客户带来了方便：当地联系人对当地情况了如指掌，在向当地合作伙伴订购备件时也更为得心应手。这构成了一个巨大的竞争优势，尤其对于中国和印度市场而言。中美洲、南美洲以及亚太地区的当地服务组织拥有大量员工，Martin Zemke 表示：“通过与代表机构携手，我们拥有了一支由 200 多名技术人员构成的团队，

本文作者系本刊德文版杂志副主编。



“我们的技术人员有时会戏称自己为行走的公司广告，健全的售后服务体系也使得越来越多的客户有了新的投资意向。”

——Martin Zemke

并以此覆盖全球，形成互联互通的服务网络。这些技术人员有着精湛的专业技术，并且在调试和维护方面接受过相应培训，可以自主的开展工作。这一点在疫情肆虐期间给我们带来了巨大帮助。”

树立统一的形象

Martin Zemke 团队践行着“客户即合作伙伴”这一口号，以统一形象面对客户，委托方对此赞赏有加。“检修主管深知我们的员工对现场非常熟悉，因此省去了繁琐的指挥工作。” Martin Zemke 强调道。客户需求是复杂而苛刻的，这使得实施时间也变得紧张起来——每一分钟的停机都在提升着成本。“虽然制药公司也会对设备进行定期和必要的检查或调整，但专精设备维护的工程师显然比制药公司更专业。” Martin Zemke 说道。因为许多制药公司正在缩减自己的服务人员，将目光更多地放在药品的开发和生产上，所以与服务提供商建立长期合作和业务关系有着深远的战略意义。持续供应备件并实施安全技术方面的检查和维护十分必要，尤其是对于旧设备来说。“对于如何在安全技术方面升级陈旧的设备，我们也会为客户提供咨询服务。” Martin Zemke 说道。

工艺技术需求旺盛

近年来，工艺技术需求呈增长趋势。口服固体制剂（OSD）生产新技术的发展进一步推动了这一趋势。“如

果客户在将制药工艺付诸实施时遇到困难，或者在安装新设备后有对操作人员进行培训的需求，我们也会尽可能地去满足。” Martin Zemke 解释道。Glatt 始终致力于开发新的设备和工艺，如 Twinpro 湿法制粒干燥一体机、Multilab 多功能实验室系统、Modcos 连续化生产系统和新一代包衣机。随着培训需求的增加，客户的期望也在增加。“这有助于我们开发新的服务方案。” Martin Zemke 解释道。尽管在药品监管的环境之下仍然有一段较长的路要走，但从纯技术角度来看，数字化备件订购如今已经具备了可行性——通过数字计费模式以及采购和仓储流程来实现。电子通信的潜力还在于：通过将标有 RFID 传感器的组件与总线系统传感器耦合，既能在生产开始之前便可通知操作人员使其完成设备的正确配置，还能读取传感器的参数设置，包括序列号或订购编号，并在线提供这些信息。这样，技术人员便能识别出设备中正在使用的组件，为后续工作提供支持，并以此重新调整参数。因此，为客户提供备件的速度也会更快。Glatt 于 2018 年在 Achema 大展上展示的一个试点项目已付诸实施，目前正处于内部测试阶段。

另外，开发人员也在思考预防性维护方案：如果设备或上级生产控制系统接收到了有关易损件和备件状态的信息，则可以在设备停机之前进行干预，从而提高设备的可用性。



上海意发玛制药设备有限公司

E-PHARMA (SHANGHAI) PHARMACEUTICAL EQUIPMENT CO., LTD



We Are **E-Pharma**,
我们是 **意发玛**,
Sanitary Heat Exchanger
卫生级换热器
Supplier.
提供商。

专业、专注、精益求精
Specialized, Focus, Try for the Best

www.epharmatech.net

E-mail: info@epharmatech.net

Tel: +86-21-32503721 32503722

