



# Expert Support 24/7 We're always here for you.

## เทรน ผู้นำปฏิวัติอุตสาหกรรมบริการ!

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ในอดีตนำมาสู่การพัฒนาของยุคพลังงานไอน้ำและพลังงานไฟฟ้าซึ่งปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษยชาติไปอย่างสิ้นเชิง ซึ่งผลของการนำเครื่องจักรมาใช้แทนแรงงานมนุษย์และความสามารถในการเพิ่มผลผลิตได้อย่างไม่น่าเชื่อในครั้งนั้นนับเป็นสิ่งอัศจรรย์เกินกว่าที่จะมีใครคาดคิดมาก่อน เพราะไม่เพียงแต่เราจะสามารถผลิตสินค้าได้ในปริมาณที่มากขึ้นแล้ว เรายังผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้นและรวดเร็วขึ้นอีกด้วย ซึ่งเทรนเชื่อว่านี่คือผลลัพธ์ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในยุคปัญญาประดิษฐ์ปัจจุบันนี้ เราพบว่ามนุษย์ต้องการสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกันเองมากขึ้น อันเป็นที่มาของการปฏิวัติงานบริการ และในฐานะที่เทรนเป็นผู้บุกเบิกและผู้นำอุตสาหกรรมระบบปรับอากาศของโลก เราจึงก้าวขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินธุรกิจบริการด้วยการให้คำปรึกษาและทำงานร่วมกับลูกค้ามากขึ้นภายใต้โครงการ Service Transformation ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรของเทรน และด้วยการเปลี่ยนแปลงนี้ **ฝ่ายงานบริการของเทรน** จึงปรับปรุงการดำเนินงานแบบองค์รวมเพื่อให้เป็นทั้งผู้ช่วยชาญในการแก้ไขปัญหาและผู้ดำเนินงานบริการบำรุงรักษาที่สามารถคัดสรรวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าแต่ละรายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงให้บริการที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า

แล้วเราจะต้องทำอย่างไรจึงจะสามารถบริหารจัดการงานบริการได้อย่างครบวงจรในที่เดียว ตั้งแต่การขอใบเสนอราคา ไปจนถึงการขอรับบริการ เราจะต้องทำอย่างไรให้วิศวกรที่ปรึกษางานบริการสามารถเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้อย่างมืออาชีพและเป็นผู้ช่วยควบคุมคุณภาพงานบริการได้ในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ความเอาใจใส่ ความยืดหยุ่น และความรวดเร็วในการให้บริการ

## สัมผัสประสบการณ์ใหม่ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

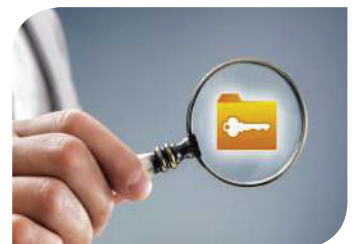
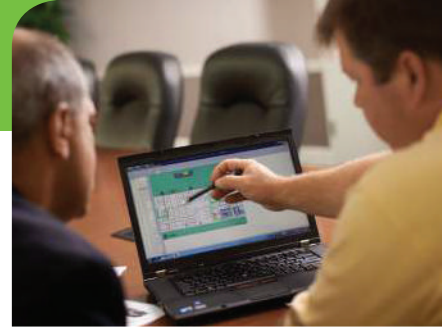
- **บริการให้คำปรึกษาโดยวิศวกรบริการมืออาชีพฟรี** เพราะเราทำความเข้าใจกับปัญหา และความต้องการของท่านอย่างแท้จริง เราจึงสามารถแนะนำวิธีการแก้ไขได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประเภทของอุตสาหกรรม
- **บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มรูปแบบ** เมื่อท่านต้องการคำปรึกษาเรื่องใดก็ตาม เราพร้อมให้บริการในทุกที่ ทุกเวลา
- **มีทีมงานติดตามและตรวจสอบโดยเฉพาะ** เพราะเราติดตามและรวบรวมข้อเสนอแนะของท่านเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของเราอย่างสม่ำเสมอ
- **เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ไว้วางใจได้** เพราะเราช่วยให้ท่านสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงระบบปรับอากาศและการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- **ส่งมอบงานบริการที่ท่านเชื่อถือได้** เพราะเราดำเนินงานอย่างมืออาชีพและเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ



เรามุ่งมั่นทำสิ่งเหล่านี้เพื่อช่วยให้ท่านสามารถมีเวลาแก้ไขปัญหาเรื่องอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเทรนเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่พร้อมสนับสนุนธุรกิจของท่านเสมอ



# ทีมงานทรนยุคใหม่พร้อมให้บริการ เพื่อการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้าของเรา



## ทีมวิศวกรที่ปรึกษาบริการ (Service Customer Consultant Team)

ทีมวิศวกรที่ปรึกษาบริการได้ “เปลี่ยน” มาจากทีมขายบริการเดิม ซึ่งทีมงานนี้จะเข้าใจความต้องการทางธุรกิจของคุณเป็นอย่างดีเหมือนเพื่อนคนหนึ่ง ทีมงานของเราจะคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก และจะดำเนินการตามสิ่งที่ตกลงร่วมกันเพื่อให้บริการด้านระบบ ปรับอากาศอย่างมืออาชีพ

ในฐานะที่ปรึกษาของท่าน เราจะสำรวจระบบปรับอากาศของท่านเพื่อตรวจสอบสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ, ให้คำแนะนำถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน และค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของท่าน หรือแม้กระทั่งตรวจสอบการทำงานของช่างบริการของเราเองก่อนที่จะส่งมอบงานให้กับท่าน

“ วิศวกรที่ปรึกษาบริการของทรนพร้อมแล้วที่จะให้คำปรึกษาและบริการท่านโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ”

## ทีมสนับสนุนด้านเทคนิค (Technical Support Team)

ทีมสนับสนุนด้านเทคนิคซึ่งประกอบไปด้วยวิศวกรงานบริการมืออาชีพที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านเทคนิคในวงการระบบปรับอากาศมาอย่างยาวนานจะเป็นผู้ดูแลปัญหาด้านเทคนิคของท่านให้ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องและเหมาะสม

“ เรื่องร้องขอและเรื่องร้องเรียนของท่านหลังเวลาทำการของบริษัทจะถูกโอนสายไปยังทีมงานบริการด้านเทคนิคสำรอง ”

## ทีมตรวจสอบคุณภาพ (Customer Quality Team)

เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ทรนจึงมีทีมงานควบคุมคุณภาพในระดับภูมิภาค ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนสินค้า และงานบริการผ่านการทำแบบสำรวจความพึงพอใจภายหลังการส่งมอบงานเพราะเราต้องการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานการทำงานที่ ครบครันที่สุดด้วยดัชนีควบคุมคุณภาพที่ดีที่สุด

## โครงสร้างการดำเนินงานที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ

กระบวนการดำเนินงานที่ปรับปรุงให้เพิ่มขึ้นนี้ได้คิดค้นขึ้นเพื่อให้ท่านมั่นใจได้ว่า ปัญหารวมถึงข้อเสนอนั้นๆของท่านจะถูกรายงานไปยังฝ่ายบริหารภายในประเทศและต่างประเทศตามลำดับเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

## ศูนย์ให้บริการลูกค้า (Customer Service Center)

ศูนย์ให้บริการลูกค้าจะช่วยดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของท่านอย่างทันทีที่ จัดเก็บข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบ และประสานงานระหว่างท่านและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในทรนอย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นศูนย์บริการแห่งนี้จะยังติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างใกล้ชิดและรายงานผลท่านเป็นระยะจนกว่าเรื่องร้องเรียนนั้นจะดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อย

ต้องการติดต่อ  
งานบริการซิลเลอร์ ติดต่อศูนย์  
ให้บริการลูกค้าสายด่วนพร้อมบริการ  
ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

**1-800-019-777**

ในกรณีที่ท่านมีข้อเสนอแนะหรือไม่แน่ใจว่า  
วิศวกรที่ปรึกษาบริการท่านใดเป็นผู้ดูแลท่าน สามารถติดต่อหมายเลข  
ข้างต้นได้ทันที

**เรามุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาประสบการณ์ที่ท่านจะได้รับจากการใช้บริการของทรน การสำรวจความพึงพอใจจะสอบถามหลังจากเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วทุกครั้ง เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของท่านเพื่อที่เราจะได้ปรับปรุงการให้บริการท่านได้ดียิ่งขึ้นได้**

## ทรน (ประเทศไทย)

ชั้น 30 – 31 อาคารวาณิช 2, 1126/2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย

### TRANE Customer Service Center

Toll Free : 1800-019-777 Email : CustomerSupportThailand@trane.com

โทร. 0 2761 1111 แฟกซ์ 0 2761 1363

<http://servicecare.tranethailand.com>, [www.tranethailand.com](http://www.tranethailand.com)



Trane optimizes the performance of homes and buildings around the world. A business of Ingersoll Rand, the leader in creating and sustaining safe, comfortable and energy efficient environments, Trane offers a brand portfolio of advanced controls and HVAC systems, comprehensive building services, and parts. For more information, visit [www.tranethailand.com](http://www.tranethailand.com).