

Interview avec Pierre-Yves Kohler, responsable de la mise en œuvre d'Internet chez TORNOS-BECHLER.

Retour en arrière sur ce nouveau média.

DECO Mag: Depuis quand parle-t-on d'Internet chez TORNOS-BECHLER ?

Pierre-Yves Kohler: En automne 1995, notre site alors appelé www.utopix.ch/tornos était mis «on line». Doté d'une interface simple (voir image) il était destiné surtout à fournir une information sur les produits pour permettre à tous les clients et clients potentiels du monde entier d'être informés et de pouvoir nous contacter simplement par E-mail.



Une année plus tard, en 1996, une refonte complète du site incluant l'aspect visuel et le contenu pour une meilleure information était effectuée.

Aujourd'hui, notre site vit sa troisième grande mutation, les astuces et conseils concernant nos produits y font leur apparition.

DECO Mag: Qu'en est-il de la fréquentation ?

Pierre-Yves Kohler: Dès sa création, le site TORNOS est en progression constante au niveau des visiteurs, les contacts générés par ce média sont eux aussi en croissance.

Les pays suivants sont les plus représentés lors des visites:

Suisse	33 %
USA	29 %
Italie	3 %
Allemagne	3 %
Japon	3 %
France	2 %



Les provenances sont extrêmement différentes, puisque plus de 30 pays sont régulièrement nos visiteurs, par exemple : Mexique, Israël, Hongrie, Canada, Brésil, Australie, Pakistan, Danemark...



DECO Mag: Concrètement, quel est l'intérêt à visiter le site TORNOS ?

Pierre-Yves Kohler: Il faut différencier les pays à filiale TORNOS et les autres. Pour les autres, il est clair que toute l'information de base est disponible sur les produits. Pour un premier contact le site dispose ensuite des adresses de toutes nos agences et filiales (avec bientôt des liens hypertexte directement sur leurs sites et adresses E-mail). Pour ce public-là, le site a déjà permis de nombreuses fois de créer des contacts que nous n'aurions pas eus autrement.

DECO Mag: *Et pour les autres clients, tous ceux qui sont proches, quel est l'intérêt à visiter ce site?*

Pierre-Yves Kohler: En réalité les intérêts sont nombreux, mais je pense principalement à:

- ◆ Découvrir les dernières nouveautés (tant techniques qu'économiques).
- ◆ Voir en détail toutes les informations techniques.
- ◆ Voir toutes les informations concernant les expositions auxquelles TORNOS-BECHLER participe.
- ◆ Lire toutes les informations de presse.
- ◆ Participer à notre concours permanent.
- ◆ Et, bien évidemment, nous contacter directement et rapidement par E-mail.

DECO Mag: *Nous avons vu votre publicité «service sur Internet», de quoi s'agit-il?*

Pierre-Yves Kohler: De part son fonctionnement, DECO 2000 permet de transférer des programmes au travers d'Internet.



formulées d'une certaine manière (certains éléments des programmes doivent être envoyés, d'autres pas...). Pour cette raison, en cas de problèmes ou questions de programmation, nous vous remercions de n'utiliser qu'exclusivement le formulaire de contact SAV de notre site.

DECO Mag: *Et quelles sont vos prévisions?*

Pierre-Yves Kohler: En fait, notre site est en mutation perpétuelle, nous cherchons à nous améliorer sans cesse. Actuellement vous pouvez trouver les offres d'emplois sur le site par exemple.

A moyen terme, le SAV sera complètement intégré, nous allons aus-

ser tout comme la majeure partie des entreprises mondiales, doit être dans ce grand mouvement. Il offre des opportunités de services à valeur ajoutée importants pour nos clients, c'est pourquoi ce projet est prioritaire au service marketing et communication de l'entreprise. Comme conclusion, je ne peux qu'encourager les gens à visiter le site TORNOS et à laisser leurs critiques et demandes grâce au formulaire en ligne «contact».

DECO Mag: *M. Kohler, nous vous remercions de nous avoir accordé cette interview.*



si réaliser un chapitre «liens réciproques» qui va permettre à nos visiteurs, directement depuis notre site et d'un simple clic, d'accéder à d'autres sites d'un intérêt complémentaire à celui de Tornos. Nous évaluons aussi la possibilité d'une «Newsletter» par E-mail qui permettrait d'informer plus rapidement le public intéressé.

DECO Mag: *Quelle conclusion donneriez-vous à nos lecteurs?*

Pierre-Yves Kohler: Internet est un phénomène profond et installé pour longtemps. Je suis convaincu que TORNOS-BECHLER,

Notre service d'assistance après-vente (SAV) utilise déjà beaucoup ce média pour aider des clients en difficulté avec leurs programmes! Le service nécessite toutefois que les requêtes adressées au SAV (service après-vente) soient

F