

Echange standard :

des avantages pour tous...

Depuis janvier 2002, le service après-vente DECO de TORNOS a mis en œuvre une nouvelle politique de gestion des pièces d'usure standard: l'échange standard! (qui ne nécessite pas de nouveaux contrats avec la clientèle).

Ce service est réservé aux machines DECO.

Fonctionnement

Le principe utilisé lors de l'échange standard permet à tout utilisateur de DECO de bénéficier de pièces de qualité, renouvelées et garanties quel que soit l'état de la pièce usée. Ainsi par exemple, finies les mauvaises surprises de devoir remplacer au prix du neuf une poupée pour laquelle la réparation n'est plus possible.

Le fonctionnement est très simple, le client peut travailler selon trois configurations.

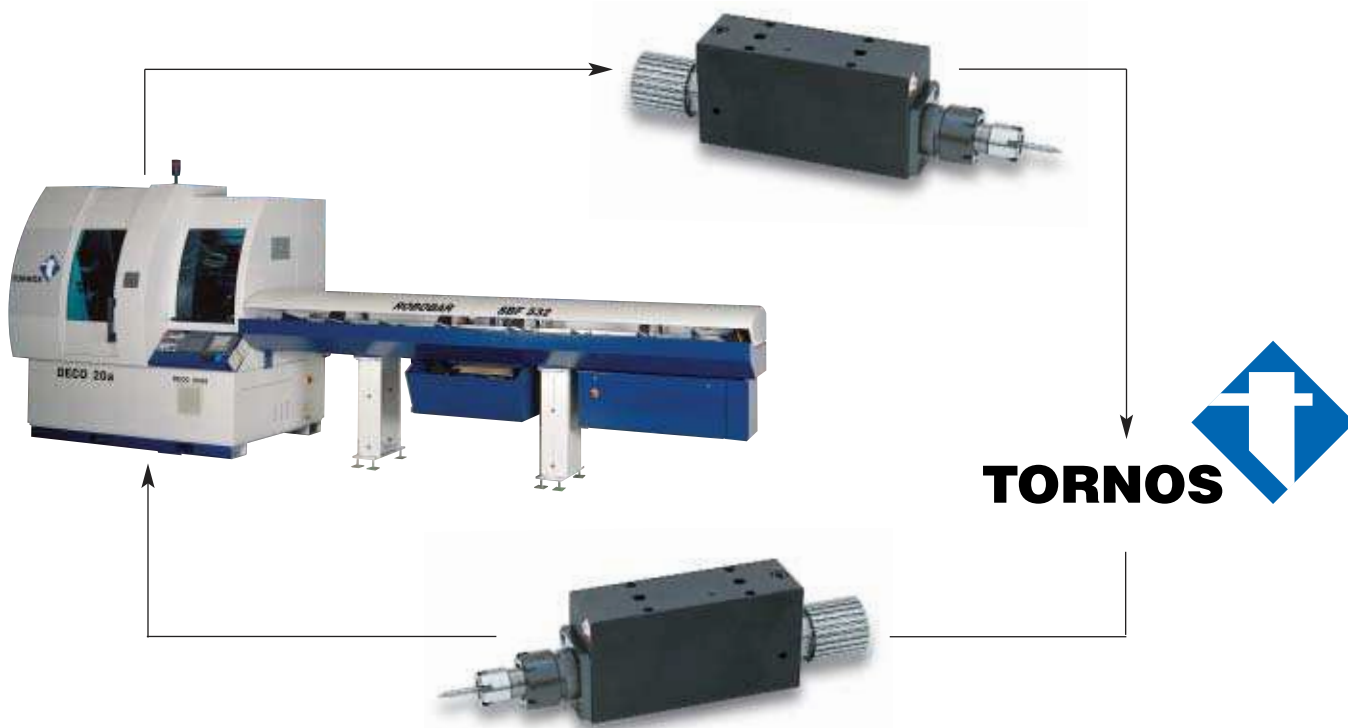
A) Le client désire changer une pièce d'usure (voir liste encadrée à la page suivante) mais ne veut pas s'en séparer avant de disposer de sa remplaçante. Dans ce

cas, deux alternatives sont possibles :

A1) Un stock tampon d'une pièce au prix du neuf est effectué par le client et l'échange standard se fait au prix de l'échange (entre 40% et 70% du prix du neuf)

A2) le client commande une pièce en échange standard, se la fait facturer au prix du neuf et reçoit une ristourne à réception de sa pièce usagée.

B) (Exemple le plus courant), le client retourne sa pièce usagée et se fait envoyer une pièce révisée et garantie au prix de l'échange standard.



Depuis début 2000, toutes les machines sont équipées de modèles plus étanches et plus rigides pour les mêmes raisons que celles des broches ci-dessus.

Rapidité de réaction

Toutes les pièces visées par le processus de l'échange standard sont en stock à Moutier et pour beaucoup dans nos filiales et chez nos agents. En cas de rupture chez un agent, la pièce peut normalement être acheminée dans n'importe quel pays d'Europe en moins de 24 heures et en moins de 48 heures aux USA.

Pour les parcs importants de machines, TORNOS recommande toutefois aux clients de réaliser un stock "d'une pièce" de manière à se prémunir contre un éventuel problème de différence de rythme ou de décalage horaire.

Les avantages

Hormis le fait de toujours disposer de matériel parfaitement révisé, fonctionnel et garanti, cette systématique permet à nos clients de disposer de pièces toujours au meilleur prix.

Un autre avantage consiste en la possibilité de mettre à jour par ce biais certaines composantes de leurs machines. Par exemple sur DECO 20a & 26a, tous les canons tournants (option 0240) livrés depuis le 2ème semestre 1999 sont des modèles différents plus étanches et plus robustes. L'utilisation de ceux-ci peut s'avérer un plus lors du travail à l'émulsion ou d'usinage de matériaux très coriaces.

Il n'y a bien entendu aucune limitation de fonctionnement à opter pour cette nouvelle version. Ceci double simplement l'attrait de l'offre d'échange standard par la création d'une réelle offre de valeur ajoutée!

Un autre exemple entrant dans cette catégorie est le perceur (option 1600) pour DECO 20a & 26a.

Considérations financières

Pour notre clientèle, aux avantages ci-dessus s'additionne un facteur financier non négligeable. En cas de réparation simple sur une poupée, les pièces et la main d'œuvre s'élèvent à environ 30% du prix du neuf (mais c'est rarement suffisant), l'échange standard lui atteint 50%. Lors d'une réparation lourde ou s'il est nécessaire de changer la poupée, les frais peuvent monter jusqu'à 100% du prix du neuf. Avec l'échange standard, plus de mauvaise surprise de ce type, les frais sont toujours identiques!

Comme on le voit, de nombreux arguments parlent en faveur de cette technique, elle permet également à l'entreprise de fournir tout le savoir-faire nécessaire aux clients.

Les pièces sont fournies avec toutes les informations et astuces de mise en place et testées quotidiennement par les techniciens de TORNOS.

Une notion de globalité qui s'étend...

Cette logique de "savoir-faire inclus dans le package" se retrouve également au niveau des simples fournitures nécessaires au maintien en parfait état de vos parcs de machines. Par exemple, une courroie sans jeu fournie par TORNOS a été conçue et testée de manière à fonctionner en parfaite interaction avec DECO, en serait-il de même avec une "simple courroie du commerce"? Le responsable du service-clients conseille de ne pas essayer d'économiser de très petits montants en risquant d'importantes pannes. Il conseille de toujours se renseigner sur les risques potentiels...

Les pièces impliquées dans cette systématique d'échange standard:

Type de pièce	% du prix du neuf
◆ poupées	50%
◆ canons	50%
◆ perceurs standard	60%
◆ module de vis à bille	40%
◆ pompes	40%
◆ moteurs	70%
◆ la plupart des composants Fanuc	70%
◆ convertisseur de fréquence	70%

Différents projets sont en cours de mise en œuvre au niveau du service-clients, nous ne manquerons pas de vous tenir informés lors d'éditions ultérieures de DECO Magazine...