

Neue Service-Richtlinie bei TORNOS: ein Vorstoß für die Kunden...

Deco-Magazin hat mit Herrn Joris, Kundendienstleiter, gesprochen, um Näheres zu erfahren.

DM: Guten Tag Herr Joris! Wir wollten Sie treffen, um mehr über die Service-Richtlinie des avancierenden Unternehmens zu erfahren. Wir haben von neuen Dienstleistungen gehört. Können Sie uns in einigen Worten sagen, worin diese Neuheiten bestehen und warum deren Umsetzung gerade heute erfolgt?

CJ: Guten Tag! Die Neuheiten bestehen in der Bereitstellung von gebündelten Kundendienst-Serviceleistungen, wobei diese Servicepakete jeweils einem genau umrissenen Bedarf oder Ziel des Kunden entsprechen.

Wir haben uns für die Umsetzung dieser Servicepakete entschieden, weil das Know-How und die entsprechenden Dienstleistungen seit langem im Unternehmen vorhanden sind, von uns jedoch nie ausreichend an die Kunden herangetragen wurden. Kurz gesagt, wir möchten dieses Versäumnis jetzt nachholen, indem wir heute den Kunden die Möglichkeit bieten, von einem höheren Mehrwert zu profitieren.

DM: Sie reaktualisieren also Dienstleistungen. Bedeutet dies, dass bestimmte davon nicht gut angepasst waren? Und wenn ja, warum gerade heute?

CJ: Ich würde nicht sagen, dass die Dienstleistungen nicht gut ange-



passt waren; wir waren ganz einfach nicht darauf ausgelegt, auf dieser Ebene etwas anzubieten, und noch weniger auch einzuhalten. Was den Zeitpunkt anbetrifft, handelt es sich einfach darum, dass sich das Unternehmen (auch durch die Reorganisation als Business Unit) des wirklichen Stellenwertes der von uns am Markt angebotenen Lösung bewusst wird. Es geht nicht mehr nur um den Verkauf von Maschinen, auf den ein mehr oder weniger nachgeleiteter Kundendienst folgt. Wir sind bestrebt, den Kunden nun eine vollständig integrierte Lösung anzubieten.

DM: Was ändert sich dabei konkret für den Kunden?

CJ: Der wichtigste Punkt ist, dass das Servicewesen nunmehr aus einer Situation mit "reaktivem" Charakter herauswächst, um "proaktiv" zu werden. Je nach Palette setzt TORNOS nun wirklich auf präventive Wartung anstelle der Reparatur.

Zu den Standard-Serviceleistungsebenen bieten wir zwei zusätzliche Ebenen.

Die «Klassische» für Kunden, die es sich nicht leisten können, zu warten. (siehe Seite 17)

Die «Advanced»-Ebene, mit der eine Wirkungsgradsteigerung des Maschinenparks angestrebt wird. (siehe Seite 17)

Editorial
Forum
Interview
News
Presentation
Technical
The present

DM: Entschuldigen Sie, aber wenn ich als TORNOS-Kunde für keinen dieser neuen Servicetypen unterzeichne, heißt dies dann, dass ich nicht mehr so effizient wie bisher betreut werde?

CJ: Überhaupt nicht! Bei den Zusatzleistungen handelt es sich wirklich um solche mit höherem Mehrwert, die wir in Ergänzung zum Grundservedienst anbieten, an dem nichts geändert wird!

DM: Wenn sich aber nichts ändert, befürchten Sie dann nicht, dass die Servicepakete nicht ankommen? Warum mehr bezahlen?

CJ: Die Frage stellt sich nicht in dieser Form; wir können wirklich mehr bieten, mit Lösungen die wir fest im Griff haben. Um meine Aussage zu veranschaulichen, möchte ich sagen, dass wohl niemand in der Zugklasse seiner Wahl reist und dabei mit Verwunderung einen Unterschied zur anderen Klasse feststellt. Es handelt sich ganz einfach nicht um die gleichen Dienstleistungen. Diese Programme haben zum Ziel, den Wirkungsgrad der TORNOS-Maschinen beim Kunden zu erhöhen, indem TORNOS Dienstleistungen in Form von vorbestimmten Paketen zur Verfügung stellt.

DM: Bedeutet dies, dass es von der Organisation her Änderungen geben wird?

CJ: Für unsere Kunden ist das Ganze transparent, ihre Ansprechpartner bleiben die gleichen. Funktionsmäßig ist es klar, dass wir die verschiedenen Business Units integrieren und diese "Globalvision" umsetzen mussten. Die neue Richtlinie des Unternehmens hat uns dabei viel geholfen. Ich möchte betonen, dass es diese Art von Servicepaketen in vielen anderen Industriebereichen gibt und damit hauptsächlich angestrebt wird, den Kunden eine laufende Mehrwertsteigerung zu bieten.



DM: Was ist mit den Maschinengewährleistungen? Gibt es diesbezüglich Änderungen aufgrund dieses Vertrags?

CJ: Ganz und gar nicht, die Kontrollen haben nichts mit einer Erweiterung der Maschinengewährleistung zu tun. Die Verträge werden z.B. auf einer jährlichen Basis abgeschlossen und der Einstieg ist zu jedem Zeitpunkt der Maschinenlebensdauer möglich.

DM: Handelt es sich dabei um Verträge für Einzelmaschinen oder für Maschinenparks?

CJ: Es ist alles machbar, aber es liegt auf der Hand, dass es für einen Kunden weniger interessant wäre, Einzelmaschinenverträge im Dutzend zu unterzeichnen, als einen Gesamtvertrag für seinen Maschinenpark. Wir stehen aber jederzeit für weitere Fragen zu diesem Thema zur Verfügung.

DM: Für wann sind diese neuen Programme vorgesehen und was bezwecken Sie damit?

CJ: Unsere Programme treten ab 2004 in Kraft – die Kunden können

also bereits unterzeichnen. Wir bezwecken wirklich die bessere Nutzung von Know-how-Beständen, und damit, unseren Kunden mehr zu bieten. Ich kann keine zahlenmäßigen Zielsetzungen nennen – was ich sagen kann, ist, dass der ganze Prozess im Rahmen einer echten Zahlen- und Faktenkultur umgesetzt wird. Wir werden die Serviceprogramme laufend auf ihre Effizienz, Reaktivität, usw., überprüfen, um auch wirklich einen selbsttätig verbesserungsfähigen Prozess gewährleisten zu können. Unsere Kunden müssen mit uns zusammen als Gewinner hervorgehen!

DM: Gelten diese neuen Dienstleistungen weltweit?

CJ: Zunächst sind diese Programme für Kunden in den Ländern, in denen TORNOS über eine Zweigniederlassung verfügt (Frankreich, Deutschland, Italien, Spanien, England, USA) vorgesehen, sowie für Schweizer Kunden. Es sind nicht unbedingt alle Agenturen für die 100-prozentige Wahrnehmung der kompletten Programme ausgerüstet. Bei vor-

Neue Service-Richtlinie bei TORNOS:

ein Vorstoß für die Kunden...

handenem Interesse seitens der Kunden dieser Länder, können von Fall zu Fall Lösungen gefunden werden.

Die interessierten Kunden sollten sich an ihre gewohnten Ansprechpartner, ob Zweigniederlassung oder Agentur, wenden.

DM: Herr Joris, wir danken Ihnen für diese Ausführungen, welche die "TORNOS-Lösung" in ein neues Licht rücken. Ein kurzes Schlusswort?

CJ: Unsere Vision ist ein bedarfsorientierter Kundendienst, der sich als Sprachrohr der Kunden innerhalb von TORNOS versteht. Unsere Programme entsprechen diesem Ansatz. Wir wollen unseren Kunden mehr bieten. Um eine einwandfreie Umsetzung dieser Programme zu gewährleisten, haben wir Ergänzungskurse für alle unsere Techniker angeordnet, womit auch in dieser Hinsicht für optimale Leistungsfähigkeit gesorgt ist. Wir sind überzeugt, dass diese neuen Serviceleistungen hohen Mehrwert erbringen, und ich lade die Anwender ein, uns ihre Erfahrungen mitzuteilen.

DM: Falls Sie ausführlichere Informationen zu diesen Programmen wünschen, zögern Sie bitte nicht, mit Ihrem gewohnten Ansprechpartner bei TORNOS Verbindung aufzunehmen oder ein e-mail an die Redaktion «decomag@tornos.ch» zu schicken, die Ihre Anfrage weiterleitet.



TORNOS STANDARD-SERVICELEISTUNGEN

TORNOS Service, wenn Sie für die Zukunft planen.

- ◆ Einstündige Gratis-Direktverbindung zum technischen Unterstützungsdienst, von Montag bis Freitag zu Bürozeiten.
- ◆ Kundendienst vor Ort
- ◆ Original-Ersatzteile mit Auslieferung innerhalb 48 Stunden
- ◆ Ein Jahr Gewährleistung auf Neuansrüstungen
- ◆ Sechs Monate Garantie auf Ersatzteile
- ◆ Stückzeitberechnungen für Kundenteile ⁽¹⁾
- ◆ Präventives Wartungsprogramm von Montag bis Freitag ⁽¹⁾
- ◆ Überprüfung des Maschinenparks vor Ort
- ◆ Kundenschulungszentrum in der Schweiz und in den Zweigniederlassungen ⁽¹⁾
- ◆ Bediener- und Wartungs-Schulungsprogramm vor Ort oder in der Schweiz ⁽¹⁾
- ◆ Versuchs- und Prüfzentrum für Kundenteile in der Schweiz ⁽¹⁾

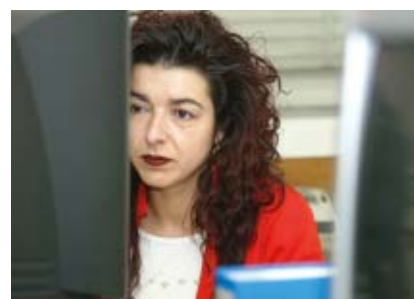
¹ Angebot anfordern

“Klassische” TORNOS SERVICELEISTUNGEN

TORNOS Vollservice.

Dieses Paket umfasst folgende Dienstleistungen :

- ◆ Nutzung der STANDARD-Serviceleistungen
- ◆ Original-Ersatzteile mit Auslieferung am gleichen Tag bei Bestelleingang bis 14 Uhr
- ◆ Gratis je eine Stückzeitberechnung pro Vertrag
- ◆ Präventives Wartungsprogramm von Montag bis Freitag
- ◆ Gratis-Überprüfung der zum präventiven Wartungsprogramm zählenden Ausrüstung, mit Ersatzteil-Empfehlung, inkl 5% Rabatt.



“Advanced” TORNOS SERVICELEISTUNGEN

TORNOS gewährleistet einen auf Effizienzsteigerung ausgerichteten Vollservice.

Dieses Paket umfasst folgende Dienstleistungen :

- ◆ Nutzung der STANDARD-Serviceleistungen
- ◆ Unbegrenzte Gratis-Direktverbindung zum technischen Unterstützungsdienst, von Montag bis Freitag zu Bürozeiten
- ◆ Prioritärer Notfalldienst mit Techniker vor Ort
- ◆ Original-Ersatzteile mit Auslieferung am gleichen Tag bei Bestelleingang bis 14 Uhr
- ◆ Gratis je eine Stückzeitberechnung pro Vertrag
- ◆ Präventives Wartungsprogramm von Montag bis Freitag
- ◆ Gratis-Überprüfung der zum präventiven Wartungsprogramm zählenden Ausrüstung, mit Ersatzteil-Empfehlung, inkl. 5% Rabatt.
- ◆ Kostenlose Aktualisierung der TB-DECO- und der CNC-Software während des präventiven Wartungsprogramms
- ◆ 5-tägiges Gratis-Schulungsprogramm für einen Kunden in der Schweiz oder in den Zweigniederlassungen.