

Nouvelle politique de service chez TORNOS:

une avancée pour les clients...

Pour en savoir plus, Deco-Magazine a rencontré M. Joris, directeur du service à la clientèle.

DM: Bonjour Monsieur Joris. Nous avons voulu vous rencontrer pour en savoir plus sur la politique de service de l'entreprise qui est en mouvement. Ayant entendu parler de nouvelles prestations, pouvez-vous, en quelques mots, nous dire en quoi consistent ces nouveautés et le pourquoi de leur mise en œuvre aujourd'hui ?

CJ: Bonjour. Les nouveautés consistent en la création de packages de services pour les clients. Le choix d'un package de services correspondra à un besoin ou à un objectif précis de la part de notre client. Nous avons décidé de mettre cette palette de services sur pied parce que le savoir-faire et les prestations existent depuis longtemps dans l'entreprise, mais jamais nous ne les avons offerts à nos clients à leur juste valeur. En quelques mots, nous réparons une injustice en leur offrant aujourd'hui la possibilité de réellement bénéficier de plus de valeur ajoutée.

DM: Vous réactualisez donc des prestations. Ceci signifie-t-il que certaines de celles-ci n'étaient pas bien adaptées précédemment? Et si oui, pourquoi aujourd'hui ?

CJ: Je ne vais pas dire que les prestations n'étaient pas bien adaptées, simplement nous n'étions pas équipés pour faire, et encore moins pour tenir des promesses à



ce niveau. Concernant la période, il s'agit simplement d'une prise de conscience globale de l'entreprise (également par la réorganisation en BU), de la réelle importance de la solution que nous offrons sur le marché. Il ne s'agit plus de vente de machines suivie plus ou moins bien d'un service clientèle. Nous désirons réellement intégrer complètement la «solution» offerte aux clients.

DM: Pour le client, concrètement, qu'est-ce qui va changer ?

CJ: Le point principal est que le service dépasse une situation à caractère «réactif», pour devenir «proactif». Selon les packages, TORNOS réalise réellement de la prévention plutôt que de la réparation.

En plus des niveaux de services standards, nous offrons deux niveaux additionnels.

Le «classique», qui s'adresse aux clients qui ne peuvent se permettre d'attendre (*voir encadré*). Le «advanced», qui vise à augmenter l'efficacité des parcs de machines (*voir encadré*).

DM: Permettez-moi cette question: Si en tant que client TORNOS, je ne souscris à aucun de ces nouveaux types de services, cela signifie-t-il que je ne serai plus servi aussi efficacement qu'aujourd'hui ?

CJ: Absolument pas! Les services additionnels sont réellement des plus à haute valeur ajoutée que nous offrons en complément du

service de base qui, lui, ne changera pas !

DM: *Mais si rien ne change, n'avez-vous pas peur que les packages ne « marchent pas » ? Pourquoi payer plus ?*

CJ: La question ne se pose pas en ces termes. Nous pouvons réellement fournir plus, avec des solutions maîtrisées. Pour illustrer mes propos, je dirais que personne ne s'étonne de voyager en train dans la classe qu'il a choisie et de voir qu'il y a une différence avec l'autre classe. Il ne s'agit tout simplement pas des mêmes prestations. Le but de ces programmes est d'augmenter le taux d'efficacité des machines TORNOS chez le client par la mise à disposition de services. Ces prestations sont disponibles chez TORNOS sous forme de packages prédéfinis.



DM: *En terme d'organisation, cela signifie-t-il qu'il y aura des changements ?*

CJ: Pour nos clients, tout est transparent, leurs interlocuteurs restent les mêmes. En terme de fonctionnement, il est clair que nous avons dû intégrer les différentes Business Units et réaliser cette « vision globale ». La nouvelle philosophie de l'entreprise nous y a beaucoup aidé. Je tiens à relever que ce type de packages de services existe dans beaucoup d'autres industries et vise principalement à offrir toujours plus de valeur ajoutée aux clients.

DM: *Qu'en est-il des garanties des machines, y a-t-il des modifications dues à ces contrats ?*

CJ: Absolument pas. Les contrôles n'ont rien à voir avec une extension de la garantie machine. Par exemple, les contrats sont conclus sur une base annuelle et peuvent être souscrits à tout moment de la vie des machines.

DM: *Il s'agit de contrats de machines ou de parcs ?*

CJ: En fait tout est possible, mais il est bien clair que souscrire quinze contrats individuels pour quinze machines serait moins intéressant pour le client que de souscrire un contrat « de parc » pour ses machines. Toutefois, nous restons à disposition pour toute question à ce sujet.

DM: *Pour quand ces nouveaux programmes sont-ils prévus et quels en sont vos objectifs ?*

CJ: Les programmes sont effectifs dès 2004, donc les clients ont déjà l'opportunité de souscrire. Nos objectifs sont réellement de mieux valoriser des savoir-faire et d'offrir plus à nos clients. Je ne peux pas parler d'objectifs chiffrés, ce que je peux dire c'est que tout le proces-

sus est mis en œuvre avec une réelle culture des faits et des chiffres. Nous allons continuellement contrôler l'efficacité, la réactivité, etc., dans le but de garantir un processus auto-améliorable. Nos clients doivent gagner avec nous !

DM: *Ces nouvelles prestations sont-elles valables partout dans le monde ?*

CJ: Dans un premier temps, ces programmes s'adressent aux clients dans les pays où TORNOS dispose d'une filiale (Pays-Bas, France, Allemagne, Italie, Espagne, Angleterre, USA) ainsi qu'en Suisse. Tous les agents ne sont pas nécessairement équipés à 100 % pour répondre aux programmes complets. En cas d'intérêt de clients de ces pays, des solutions seront trouvées au cas par cas.

Nouvelle politique de service chez TORNOS:

une avancée pour les clients...

Les clients intéressés doivent contacter leurs correspondants habituels, qu'il s'agisse d'une filiale ou d'un agent.

DM: Monsieur Joris, je vous remercie pour ces précisions qui éclairent la « solution TORNOS » sous un jour nouveau. Un petit mot pour la fin ?

CJ: Notre vision est un service clientèle orienté besoins des clients et porte-parole des clients au sein de TORNOS. Nos programmes répondent à cette approche. Nous désirons réellement fournir plus à nos clients. Pour assurer une parfaite mise en place de ces programmes, nous avons organisé des formations complémentaires de tous nos techniciens, de manière à garantir une performance optimale. Nous sommes convaincus que ces nouveaux services apportent réellement de la haute valeur ajoutée et j'invite les utilisateurs à nous communiquer leurs expériences.

DM: Si vous désirez plus d'informations relatives à ces programmes, n'hésitez pas à contacter votre représentant habituel chez TORNOS ou à envoyer un e-mail à la rédaction « decomag@tornos.ch » qui fera suivre.



SERVICE STANDARD TORNOS

Service TORNOS lorsque vous pouvez planifier pour l'avenir.

- ◆ Une ligne directe gratuite pendant une heure avec le support technique du lundi au vendredi aux heures de bureau
- ◆ Un service après-vente sur site
- ◆ Pièces de rechange d'origine expédiées dans les 48 heures
- ◆ Une année de garantie sur les nouveaux équipements
- ◆ Six mois de garantie sur les pièces de rechange
- ◆ Etude de temps de réalisation de pièces client ⁽¹⁾
- ◆ Programme d'entretien préventif du lundi au vendredi ⁽¹⁾
- ◆ Contrôle sur site du parc machines
- ◆ Centre de formation des clients en Suisse et dans les filiales ⁽¹⁾
- ◆ Programmes de formation d'opérateurs et d'entretien sur site ou en Suisse ⁽¹⁾
- ◆ Centre d'essais et de tests pour les pièces des clients en Suisse ⁽¹⁾

¹ demander une offre

SERVICE CLASSIQUE TORNOS

Service complet TORNOS lorsque vous ne pouvez pas vous permettre d'attendre.

Ce package comprend les prestations suivantes:

- ◆ Pièces de rechange d'origine envoyées le jour même
- ◆ Une étude gratuite de temps de pièces par contrat
- ◆ Programme d'entretien préventif inclus du lundi au vendredi
- ◆ Contrôle gratuit pour l'équipement faisant objet du programme d'entretien préventif avec recommandation des pièces de rechange, incluant 5 % de rabais



SERVICE ADVANCED TORNOS

TORNOS assure un service complet qui vise l'amélioration de l'efficacité.

Ce package comprend les prestations suivantes:

- ◆ Une ligne directe gratuite et illimitée du lundi au vendredi avec le support technique du lundi au vendredi aux heures de bureau
- ◆ Service prioritaire d'urgence avec technicien sur place
- ◆ Pièces de rechange d'origine envoyées le jour même
- ◆ Une étude gratuite de temps de pièces par contrat
- ◆ Programme d'entretien préventif inclus du lundi au vendredi
- ◆ Contrôle gratuit pour l'équipement faisant objet du programme d'entretien préventif avec recommandation des pièces de rechange, incluant 5 % de rabais
- ◆ Mise à niveau gratuite des logiciels TB DECO et CNC pendant le programme d'entretien préventif
- ◆ Programme de formation gratuite pendant 5 jours pour un client en Suisse ou dans les filiales.