

## hors normes !

**La machine DECO 2000 fut la première capable d'atteindre la production des tours à cames avec la souplesse de la CN.**



**D**e par ses performances, le produit DECO 2000 est très souvent utilisé comme machine de haute production fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les premières générations de DECO totalisent aujourd'hui plus de 50'000 heures de fonctionnement (voir article Hugard, page 32). Après de telles sollicitations, un grand nombre de biens industriels serait considéré comme «en fin de vie» ... Pas notre tour DECO qui est un produit de haute technologie aux performances toujours inégalées.

**S**'il est utilisé dans les règles de l'art, ce produit évolue bien dans le temps. Certes, nous avons été confrontés à quelques ennuis dus à sa jeunesse, mais l'excellent travail réalisé par nos ingénieurs, techniciens SAV et fournisseurs a permis de solutionner les différents problèmes rencontrés. Fort de cette expérience, je peux vous garantir que les nouvelles générations DECO sont d'une fiabilité irréprochable.

**F**in 2004, nous totaliserons près de 800 tours DECO 2000 répartis sur tout le territoire français. Afin de répondre aux exigences du marché et aux impératifs de production de la clientèle, le SAV s'est restructuré. Nous avons notamment créé une

antenne sur la région parisienne pour être plus proches de nos clients du nord de la France. Afin d'optimiser les besoins de nos techniciens sur le terrain, notre «service clients» possède désormais son propre stock de pièces de rechange. De plus, nous travaillons en parfaite collaboration avec le «service clients» de la maison mère de Moutier, de manière à utiliser au mieux les compétences de chacun. Enfin, un «cercle qualité» a été créé à Moutier, il est constitué de plusieurs ingénieurs qui assurent une veille technologique des produits sur le terrain. L'appui de ces personnes hautement qualifiées apporte une aide précieuse au «service clients».

**J**e tiens à remercier vivement les différents interlocuteurs du SAV, que ce soit nos clients ou nos collaborateurs, pour la qualité des rapports humains qui se sont instaurés depuis de nombreuses années. En ce qui me concerne, je considère que l'excellence de ces rapports est un facteur très important pour notre réussite commune.

A bientôt...

*Alain Blanchet  
Responsable SAV  
TORNOS France*