

## Das TTC, TORNOS

# Technology Centre, als neues Kompetenzzentrum für Kunden

**TORNOS war bislang eher für ein durchschnittliches Dienstleistungsniveau bekannt. Im Zuge der Restrukturierung hat sich das Unternehmen auch hier zum Ziel gesetzt, besser zu sein, als alle anderen. Im Gespräch mit Madame Christine Jaquet und Monsieur Michel Rion geht das DECO-Magazin der Frage nach, wie weit TORNOS auf diesem Weg bereits gekommen ist. Beide Gesprächspartner sind für die neue Dienstleistungsstruktur bei TORNOS verantwortlich.**

*DM: Dienstleistungszentrum und Kundendienst sind heutzutage geläufige und bereits ein wenig abgenutzte Begriffe. Jedes Unternehmen versucht seine Angebote auf diesem Gebiet mit einem bestimmten Etikett zu versehen? Können Sie uns Ihre Vision erläutern und erklären, was Sie einzigartig oder anders macht?*

**CJ: (Christine Jaquet, Betriebsleiterin des TTC):**

Unsere Abteilung verfügt über eindeutige Schlüsselkompetenzen und zudem über sehr umfangreiche Erfahrungen in der Drehbearbeitung. Der Begriff Technology Centre ist absolut angemessen, da wir mit einem wirklich ganzheitlichem Ansatz an Bearbeitungsprobleme herangehen. Dieser Ansatz schliesst Materialien, Schmiermittel, Werkzeuge, Beschichtungen und vieles mehr mit ein.

*DM: Ist es tatsächlich möglich, ein Know-how aufzubauen, das alle diese Bereiche abdeckt?*

**CJ:** Natürlich bestreiten wir dieses Angebot nicht allein, sondern arbeiten direkt mit unseren Partnern – beispielsweise mit den Schmiermittelherstellern – zusammen, um stets die neuesten technologischen Lösungen anbieten zu können.

*DM: Um auf den Begriff Dienstleistung zurückzukommen?*

**MR: (Michel Rion, Technischer Leiter des TTC):**

Auch hier handelt es sich um einen sehr konkreten Zusammenhang, da wir eine Abteilung sind, die für Kunden Versuche durchführt. Es geht dabei darum, zu ermitteln, wie wir auf konkrete Anforderungen reagieren können – sei es, um unsere Kunden bei der Produktion neuer Teile zu unterstützen oder sei es zur Verbesserung von Abläufen.

*DM: Sie werden also nicht nur im Vorfeld eines Auftrags aktiv, um eine perfekt abgestimmte Maschine zu verkaufen, sondern stehen den Kunden auch nach dem Kauf zur Verfügung. Wie gehen Sie in diesem Fall vor?*

**MR:** In diesem Fall handelt es sich um ein Coaching-System. Unsere Spezialisten besuchen die Kunden, analysieren die bestehenden Abläufe und Verfahren und unterbreiten schliesslich Lösungsvorschläge, die auf unseren gesammelten Erfahrungen basieren!





**DM:** In einem grösseren Zusammenhang betrachtet: Seit wann ist das TTC aktiv, welche Ressourcen stehen Ihnen zur Verfügung, und wie lauten Ihre Ziele?

**CJ:** Das Zentrum wurde am 1. April 2005 eingerichtet. Es hat sich als eigenständiger Geschäftsbereich in der Unternehmensstruktur etabliert bzw. ist in die beiden Geschäftsbereiche Einspindel- und Mehrspindelsysteme integriert. Es handelt sich zwar um eine eigene Abteilung, aber das Ziel ist die Zusammenführung der Erfahrungen beider Geschäftsbereiche sowie die Schaffung von Synergien. Wir sind derzeit 18 Personen, von denen einige nicht ausschliesslich im Dienstleistungsbereich arbeiten.

**MR:** Unsere konkreten Ziele umfassen die Durchführung von Versuchen für Kunden, aber auch Forschung und Entwicklung, Bearbeitungsversuche und sogar Laborexperimente. Zu den Mitarbeitern der Abteilung zählen ausserdem Softwarespezialisten, die neue Makros, Maschinenmodelle und andere Programme entwickeln. Schliesslich zählt auch das Kunden-Coaching zu unseren Aufgaben.

**DM:** Diese neue Organisation ist also eine Schnittstelle zwischen TORNOS und seinen Kunden oder würden Sie sagen, dass Ihre Abteilung eher ein Bindeglied zwischen beiden ist?

**MR:** Durch die Aufteilung in Geschäftsbereiche wurde diese Distanz schon erheblich verringert. Es trifft jedoch zu, dass Rückmeldungen von Kunden ebenfalls sehr wichtig ist. Aus unseren regelmässigen technisch und technologisch orientierten Kundenkontakten gewinnen wir eine Vielzahl an Informationen, mit deren Hilfe wir

kurz- und langfristig unsere Dienstleistungen verbessern können.

**DM:** Sie scheinen heute über eine sehr leistungsfähige Organisation zu verfügen. Allerdings sind es bekanntermassen die Mitarbeiter, die einem Unternehmen Grenzen setzen.

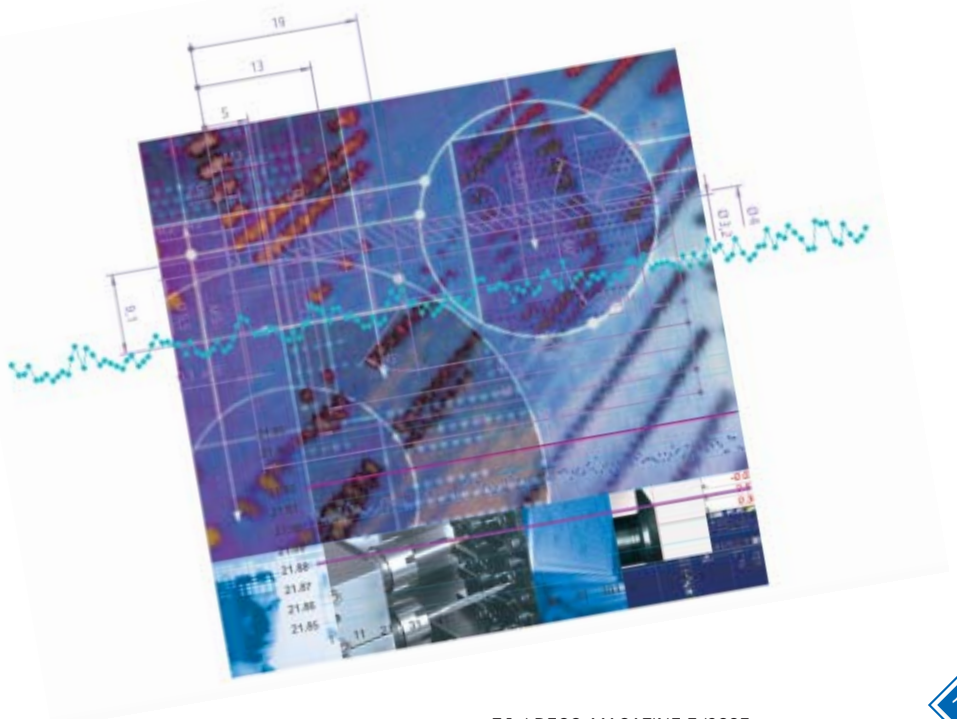
**CJ:** Unser Personal setzt sich aus Branchenprofis zusammen. Dies allein genügt jedoch nicht. Wir müssen nachhaltig sicherstellen, dass alle Kompetenzen in unseren Händen liegen. Aus diesem Grund organisieren wir fortlaufende Produkt- und Zusatzschulungen.

**DM:** Gibt es Kompetenzunterschiede zwischen den Mitarbeitern des TTC und beispielsweise jenen aus dem Bereich Inbetriebnahme?

**MR:** Absolut nicht. Alle Schulungsprogramme und Seminare richten sich ohne Ausnahme an die Spezialisten beider Abteilungen!

**DM:** Sie führen eine grosse Anzahl von Versuchen durch. Können Sie hieraus Tendenzen in der Marktentwicklung ableiten?

**MR:** Eindeutig! Die Anforderungen, mit denen wir konfrontiert sind,

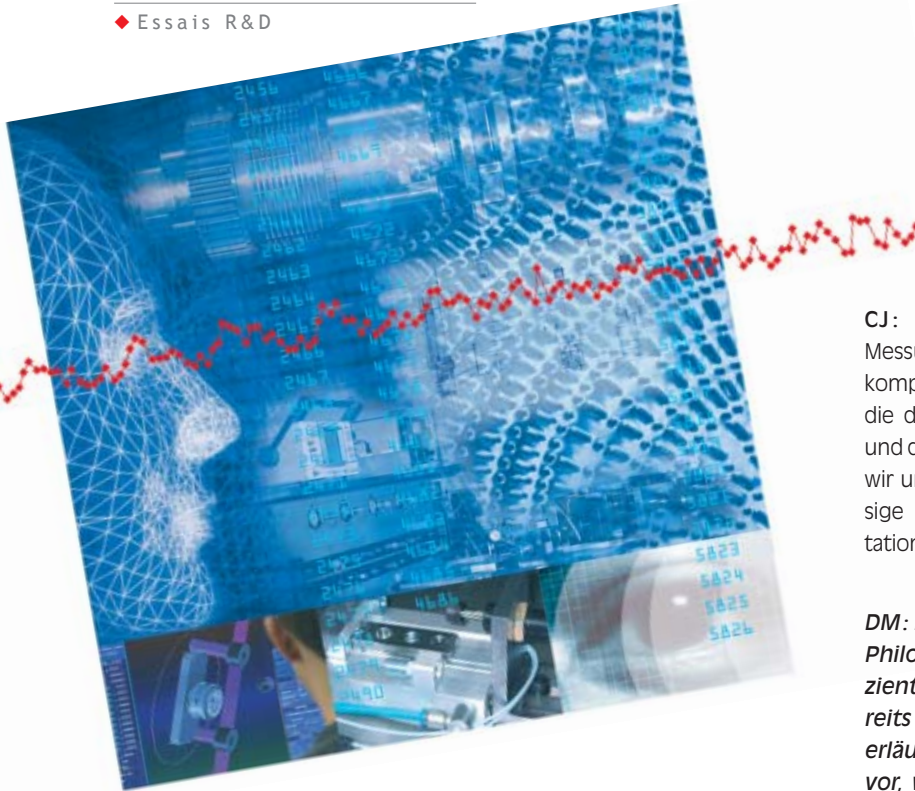


## Das TTC, TORNOS

# Technology Centre, als neues Kompetenzzentrum für Kunden

T · E · C · H · N · O · L · O · G · Y   C · E · N · T · R · E

◆ Essais R&D



werden immer spezifischer. Hierbei spielt es keine Rolle, ob es um geometrische oder Maßgenauigkeit, um die Maschinenkapazität, um Verfahren oder um neue Materialien geht. Ich erkenne sogar, dass die allgemeine Tendenz hin zu mehr Bearbeitungsschritten und mehr Komplexität verläuft. Immer mehr Kunden möchten mit ihren Maschinen sehr anspruchsvolle Teile vollständig fertig stellen.

**CJ:** Auch aus diesem Grund streben wir danach, das Know-how in den Bereichen Spanhandhabung, Werkzeuge und Bearbeitung zu bündeln. Wie bereits gesagt: Wir können und wollen unsere spezialisierten Partner nicht ersetzen, aber wir müssen in der Lage sein, deren Know-how zu integrieren, um auf die Anforderungen des Marktes reagieren und um diese vorhersehen zu können.

**MR:** Im Bereich der Präzision zeich-

net sich beispielsweise deutlich ab, dass ein Hundertstel zwar vor einigen Jahren noch als „Muss“ galt, heute jedoch absolut unzureichend ist.

**DM: Welchen Einfluss hat diese Tendenz auf Ihre Systeme, beispielsweise hinsichtlich von Messungen?**

**MR:** Diese Entwicklung kann wirklich als problematisch angesehen werden, da wir über immer spezifischere Messinstrumente verfügen müssen, um den Anforderungen gerecht werden zu können. Ein Kunde kann sich ein Messgerät für einen bestimmten Zweck beschaffen – für uns ist dies weitaus komplizierter. Wir benötigen universelle Systeme, die uns viele verschiedene Messungen ermöglichen. Wir arbeiten häufig mit Teilen, die mehr als 60 Prüfpunkte aufweisen. Dazu benötigen wir sehr leistungsfähige Instrumente!

**CJ:** Neben den eigentlichen Messungen müssen wir vermehrt komplette „Pakete“ bereitstellen, die die Messwerte, die Protokolle und die Eichwerte umfassen, damit wir unseren Kunden eine zuverlässige und vollständige Dokumentation übergeben können.

**DM: Diese Organisation und ihre Philosophie scheinen sehr effizient zu sein. Sie haben uns bereits die Vorzüge für die Kunden erläutert. Wie gehen Sie jedoch vor, wenn Sie beispielsweise im Rahmen eines Versuch spezielle Werkzeuge anfertigen müssen?**

**MR:** Unseren Kunden bieten sich zahlreiche Vorteile. Hierzu zählt grundsätzlich die auf Erfahrung beruhende Qualität der Lösung sowie die immer schnellere Abwicklung. Wir setzen auf rigorose Protokollierung sowie auf Indikatoren, die uns zeigen, dass die Versuchsdauer kontinuierlich abnimmt! Diese Geschwindigkeit basiert jedoch nicht auf einer Verschlechterung der Qualität. Wir verfügen über Werkzeuge und Partner, die es uns ermöglichen, neue Versuche schnell durchzuführen. Zum TTC, zählt auch die Abteilung Werkzeug- und Apparatebau, die uns enorme Flexibilität beschert, wenn hochgradig präzise Systeme erforderlich sind. Diese Abteilung steht dem ganzen Unternehmen zur Verfügung. Hier hat das Know-how aller Abteilungen seinen Sitz!

**CJ:** Wenn wir unseren Kunden Vorteile bieten möchten, kommt es zunächst einmal darauf an, schnell zu entscheiden, ob wir einen Versuch durchführen oder nicht. Alle bis heute durchgeführten Versuche wurden in einer Datenbank erfasst, so dass Dopplungen vermieden werden können! Mit Hilfe dieser Datenbank können wir auch schnell jene Anforderungen dokumentieren, für die wir bereits über Antworten verfügen! Ausserdem können wir auf diese Weise Versuche schneller und umfassender durchführen. Somit haben Kunden bei Termindruck die Gewissheit, dass sie auf uns zählen können!

**DM:** Wie berechnen Sie diese Leistungen?

**CJ:** Dieser Service beansprucht natürlich einige Ressourcen. Aus diesem Grund müssen wir die erbrachten Leistungen in Rechnung stellen. Wir haben dafür ein teilabhängiges Preisschema erstellt.

Sofern ein Versuch dazu führt, dass eine Maschine bestellt wird, erhält der Kunde für die Inbetriebnahme dieser Maschine einen Rabatt in Höhe der Versuchskosten.

**MR:** Damit meinen wir, eine faire Lösung gefunden zu haben. Mit unseren Preisen stellen wir sicher, dass wir tatsächlich die Zeit und die Mittel aufwenden können, um den Kunden eine rundum zufrieden stellende Lösung präsentieren zu können!

**DM:** Frau Jaquet, Herr Rion, vielen Dank für Ihre Ausführungen und für diesen Einblick in einen bisher kaum bekannten Bereich. Ihr Projekt befindet sich noch in der Anfangsphase. Im Verlauf unseres Gesprächs sagten Sie, dass die Zukunft noch interessanter zu werden verspricht und einige Überraschungen mit sich bringen wird. Können Sie uns hierzu zum Abschluss noch einige Anhaltspunkte geben?

**CJ:** Unsere Abteilung ist tatsächlich in Bewegung, und wir ziehen einen Umzug in Betracht, um unsere Aktivitäten zu zentralisieren. Hierbei handelt es sich jedoch um interne Massnahmen zur Verbesserung unserer Leistungen. Abschliessend würde ich sagen, dass TORNOS mit dem TTC über die Möglichkeit verfügt, nicht nur bei den Produkten, sondern auch bei den von uns angebotenen Systemen und Lösungen absolut professionell aufzutreten.

**MR:** Unser eigentliches Ziel ist, unsere Kunden dabei zu unterstützen, noch leistungsfähiger zu werden und unsere Produkte und Fertigungslösungen gewinnbringend einzusetzen. Das TTC bietet unseren Kunden dafür vielfältige Möglichkeiten, und wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.

**DM:** Vielen Dank. Wir würden Sie gern in einigen Monaten erneut besuchen, um mehr über die Entwicklung unserer Services zu erfahren. Ist dies möglich?

**CJ & MR:** Aber selbstverständlich. Auf bald also...

T E C H N O L O G Y C E N T R E



**Benötigen Sie weitere Informationen zum TTC?**

**Frau Jaquet und Herr Rion stehen Ihnen unter den folgenden E-Mail-Adressen zur Verfügung.**

**Bitte einfügen:**

[Rion.m@tornos.ch](mailto:Rion.m@tornos.ch)

[Jaquet.c@tornos.ch](mailto:Jaquet.c@tornos.ch)

PUB