

«Technology centre»:

un centre d'excellence au service de la clientèle

Comment l'entreprise est-elle passée d'un niveau de service standard pour les essais à la vision d'un centre d'excellence? Pour répondre à cette question, DECO Magazine a rencontré Madame Christine Jaquet et Monsieur Michel Rion, co-responsables de cette nouvelle structure chez TORNOS.

DM: Madame, Monsieur, bonjour. Centre d'excellence et service à la clientèle sont des termes bien courants et galvaudés de nos jours. Chaque entreprise essayant de mettre des labels sur ce qui est réalisé. Pouvez-vous nous orienter sur votre vision et nous dire ce qui vous rend uniques ou différents?

CJ: (Christine Jaquet, Responsable Opérationnelle du «Technology centre»):

Nous avons plusieurs compétences clés au niveau du département et il est vrai que nous disposons réellement d'une très large expertise en ce qui concerne l'usinage. La notion de centre d'excellence est parfaitement adaptée, puisque nous avons une approche vraiment globale des problèmes d'usinage. Ceci incluant les matières, les huiles, les outillages, les revêtements, etc.

DM: Est-il réellement possible de disposer d'un tel savoir-faire couvrant tous ces domaines?

CJ: Bien évidemment, nous ne sommes pas seuls à fournir cette prestation! Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires tels que, par exemple, les carburiers, de manière à être toujours à la pointe de la technologie.

DM: Pour revenir à la notion de «service»...

MR: (Michel Rion, Responsable Technique du «Technology centre»):

Ceci est également une affirmation très concrète. Nous sommes un département qui réalise des essais pour nos clients. Il s'agit de déterminer comment nous pouvons répondre à des demandes très concrètes. Soit pour aider nos clients à produire de nouvelles pièces, soit à améliorer des processus.

DM: Vous êtes donc actifs non seulement avant une commande pour «vendre» une machine adaptée parfaitement, mais également après. Comment travaillez-vous en ce cas?

MR: Dans ce cas, il s'agit d'un système de «coaching».

Nos spécialistes se déplacent chez nos clients, analysent les processus et méthodes utilisés pour proposer ensuite des solutions concrètes tenant compte de nos expériences cumulées!





DM: Dans une vision un peu plus large, depuis quand le «Technology centre» est-il actif, quelles sont ses ressources et enfin quels sont ses objectifs ?

CJ: Le centre a été créé au 1er avril 2005, il vient se greffer dans notre organisation en BU, où il est en fait en matrice avec les deux BU, monobroche et multibroche. Il s'agit d'un département dont le but est de réunir l'expertise des deux BU et de bénéficier de synergies. Nous sommes actuellement 18 personnes, dont certaines ne sont pas engagées à plein temps dans le service.

MR: Concrètement, nos objectifs sont de réaliser des essais pour les clients, mais également pour les R&D, des essais d'usinage et même des essais de laboratoire. Le département dispose également de spécialistes de logiciels qui développent de nouvelles macros, modèles de machine, etc. Enfin le coaching des clients est également une de nos compétences.

DM: Cette nouvelle organisation est donc en contact avec les clients et l'organisation de TORNOS. Peut-on dire également que vous êtes une sorte de connecteur entre les deux.

MR: Grâce à l'organisation en BU, cette distance a déjà été grande-

ment raccourcie, mais il est vrai que cette fonction de feed-back est également très importante. De nos contacts journaliers avec les clients à un niveau technique et technologique, remontent de nombreuses informations nous permettant de mieux les servir à court et long terme.

DM: Vous semblez disposer aujourd'hui d'une organisation extrêmement performante, qu'en est-il des hommes, puisqu'il est bien connu que les limites des

organisations sont celles créées par les hommes.

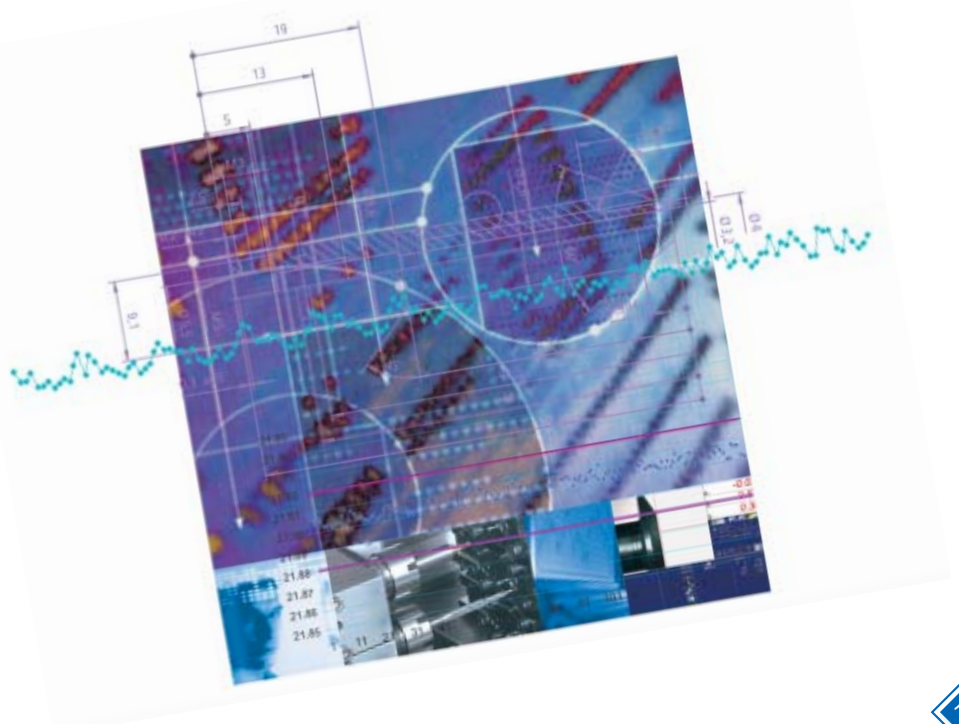
CJ: Notre personnel est composé de professionnels de la branche, mais cela ne suffit pas, nous devons réellement nous assurer que toutes les compétences sont entre nos mains. Pour cette raison, nous organisons des formations continues aux produits et aux éléments complémentaires.

DM: Y a-t-il des différences de compétences entre les gens du «Technology centre» et par exemple les départements de mise en train, y a-t-il un «chemin plus efficace» pour un client ?

MR: Non absolument pas. Tous les programmes de formation et de séminaires touchent indifféremment les spécialistes des deux départements!

DM: Vous réalisez de très nombreux essais, pouvez-vous par ce biais déterminer des tendances et des évolutions des marchés ?

MR: Très clairement! Les exigences auxquelles nous sommes confrontées sont toujours plus pointues, que ce soit en terme de précision géométrique ou dimensionnelle,

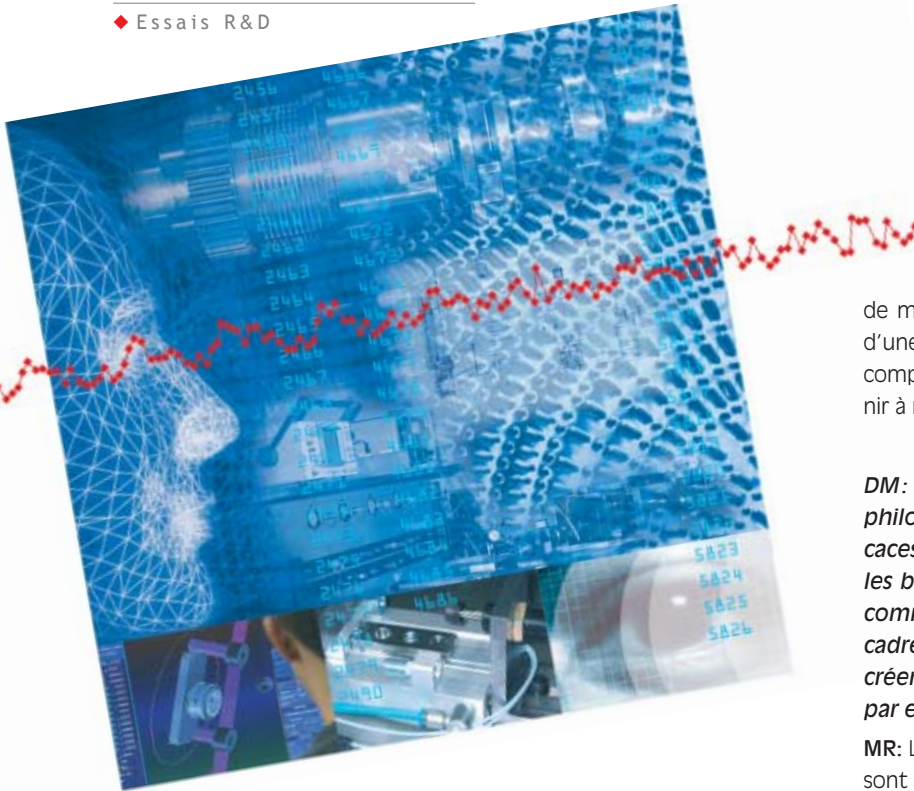


«Technology centre»:

un centre d'excellence au service de la clientèle.

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

◆ Essais R&D



capabilité machines et de procédés ou de nouveaux matériaux. Je relève également que la tendance générale des pièces va vers plus d'opérations et de complexité. Il est toujours plus demandé de terminer complètement des pièces très ouvragées sur les machines.

CJ: C'est également pour cette raison que nous ambitionnons de détenir les clés de la maîtrise du copeau, des outils et le l'usinage. Comme déjà indiqué, nous ne pouvons et ne voulons pas remplacer nos partenaires spécialisés, mais nous devons pouvoir intégrer leur savoir-faire pour correspondre aux exigences des marchés et même de les anticiper.

MR: Si l'on parle de précision par exemple, il se dessine très clairement que le centième, qui était considéré il y a quelques années comme un «must», est de loin insuffisant aujourd'hui.

DM: *Quelle influence cette tendance a-t-elle sur votre équipement, par exemple en terme de mesure?*

MR: Effectivement, cette évolution peut être considérée comme problématique dans le sens où nous devons disposer de moyens de mesure toujours plus spécifiques pour faire face aux demandes. S'il est envisageable pour un client de s'équiper d'un appareil dédié à un type de mesure, c'est beaucoup plus difficile pour nous. Nous nous équipons de systèmes plus universels qui nous permettent de mesurer de nombreux types de cotes. Il est fréquent de rencontrer des pièces avec plus de 60 points de contrôle à effectuer, ceci implique donc des outils très performants!

CJ: En plus des mesures, il s'agit très sûrement de fournir un «package» qui comprend celles-ci (les protocoles et les échantillons),

de manière à disposer réellement d'une documentation fiable et complète que nous puissions fournir à nos clients.

DM: *Cette organisation et cette philosophie semblent très efficaces, vous nous direz quels sont les bénéfices pour les clients et comment faites-vous si dans le cadre d'un essai vous devez créer des outillages spécifiques, par exemple?*

MR: Les bénéfices pour nos clients sont multiples, nous pouvons citer principalement la qualité de l'expertise et donc de la solution fournie, ainsi que le temps passé dans notre département. Nous disposons d'un suivi rigoureux et d'indicateurs qui démontrent que le «temps de passage» d'un essai est toujours plus court! Mais cette rapidité n'est pas faite au détriment de la qualité. Nous disposons d'outils et de collaborateurs qui nous permettent de réaliser rapidement de nouveaux essais. Un département «fabrication d'outillage et d'appareillage» fait également partie du «Technology-centre», ce qui nous assure une grande flexibilité en cas de besoins à ce niveau précis. Ce département est au service de toute l'entreprise, ainsi toute l'expertise de tous les départements y trouve sa place!

CJ: Pour revenir sur les bénéfices pour les clients, le premier est déjà une grande rapidité de décision de réaliser l'essai ou non. Tous les es-

sais réalisés à ce jour sont centralisés dans une base de données. Ceci nous évite de faire des essais à double! Nous pouvons donc documenter rapidement des demandes pour lesquelles nous avons déjà les réponses! Ensuite très clairement, nous réalisons des essais plus rapidement et très complètement, ainsi un client confronté à un donneur d'ordre qui le «pousse» sait qu'il peut compter sur nous!

DM: Comment facturez-vous cette prestation ?

CJ: Bien entendu ce service est un service qui engage de très nombreuses ressources et nous nous devons de le facturer. Ce que nous pouvons dire est qu'il existe des barèmes de facturation des pièces et qu'en cas de commande d'une machine, le prix facturé pour l'essai, vient déduit ultérieurement de celui de la mise en train.

MR: Ceci est une garantie que notre prestation sera optimale. Il s'agit d'une prestation de valeur et nous devons assurer que nous puissions réellement y consacrer le temps et les moyens nécessaires à apporter pleine satisfaction à nos clients!

DM: Madame Jaquet, Monsieur Rion, merci de votre accueil et de cette fascinante plongée dans un service méconnu. Vous êtes encore en phase de mise en œuvre. Lors de notre discussion, vous avez mentionné que le futur serait encore plus intéressant et rempli de surprises, pouvez-vous nous en dire un peu plus avant de conclure.

CJ: En fait, notre département est en mouvement puisque nous pensons prochainement déménager, de manière à devenir plus centralisé. Mais il s'agit surtout de «cuisine

interne» qui ne peut qu'améliorer encore nos performances. Comme conclusion, je dirais qu'avec le «Technology centre», TORNOS s'est donné les moyens d'être totalement professionnel, non seulement en terme de pur produit, mais également de système ou de solutions que nous offrons.

MR: Notre but final est d'aider nos clients à devenir plus performants et de réellement gagner avec nos produits et solutions.

Le «Technology centre» est un formidable outil à disposition de nos clients et nous nous réjouissons de travailler ensemble.

DM: Merci, nous souhaiterions revenir dans quelques mois pour en apprendre un peu plus sur les évolutions de vos services, est-ce possible ?

CJ & MR: Bien entendu, à bientôt!

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

◆ Base de donnée



Vous désirez plus d'informations relatives au «Technology centre»? Madame Jaquet et Monsieur Rion sont à votre disposition aux adresses e-mail suivantes:

Rion.m@tornos.ch
Jaquet.c@tornos.ch

Pub Habegger