

«Technology-centre»:

Centro d'eccellenza al servizio della clientela

In che modo l'azienda è passata da un livello di servizio standard per le prove all'ideazione di un centro di eccellenza? Per fornire una risposta a questa domanda, DECO Magazine ha incontrato la Signora Christine Jaquet ed il Signor Michel Rion, corresponsabili in TORNOS di questa nuova struttura.

DM: Buongiorno Signori. Centro di eccellenza e servizio alla clientela sono, oggi, termini molto ricorrenti ed usati impropriamente. Poiché ogni azienda cerca di mettere dei marchi su ciò che viene realizzato... Potreste orientarci in questo vostro incarico, su come lo interpretate e dirci cosa vi rende unici o diversi?

CJ (Christine Jaquet, Responsabile Operativa del «Technology centre»):

Per quanto riguarda il reparto, abbiamo diverse competenze chiave ed è vero che disponiamo realmente di una vasta perizia per ciò che riguarda la lavorazione. La nozione di centro di eccellenza è perfettamente consona in quanto possediamo un'autentica conoscenza globale dei problemi di lavorazione, ivi inclusi i materiali, gli oli, le utensilerie, i rivestimenti, ecc.

DM: E' realmente possibile disporre di una competenza tale che contempra tutti questi elementi?

CJ: Ovviamente non siamo da soli a fornire questa prestazione, lavoriamo in stretta collaborazione con i nostri partner quali, ad esempio, i fabbricanti di carburi in modo da essere sempre in cima alla tecnologia.

DM: Tornando alla nozione di «servizio»...

MR (Michel Rion, Responsabile Tecnico del «Technology centre»):

Anche in questo caso si tratta di un'affermazione molto concreta, il nostro è un reparto che realizza delle prove per i nostri clienti. Il compito è quello di determinare in che modo possiamo dare risposte a domande molto concrete, sia nell'assistere i nostri clienti a produrre nuovi particolari, sia per migliorare i procedimenti.

DM: Voi non vi occupate quindi solamente della fase che precede un'ordinazione allo scopo di «vendere» una macchina perfettamente idonea ma anche della fase successiva. Come procedete in questo caso?

MR: In questo caso si tratta di un sistema di «coaching», i nostri specialisti si recano presso i nostri clienti, analizzano i processi e i metodi utilizzati proponendo successivamente soluzioni concrete che tengono conto dell'insieme delle nostre esperienze!





DM: Per una panoramica più ampia gradiremmo sapere, da quando è attivo il «Technology centre», quali sono le sue risorse ed in fine, quali i suoi obiettivi?

CJ: Il centro, istituito il primo aprile del 2005, è stato inserito nell'organizzazione della nostra BU dove è in effetti matrice con le due BU monomandrino e plurimandrino. Si tratta di un reparto il cui scopo è quello di riunire le competenze delle due BU traendo vantaggio dalle sinergie. Attualmente il reparto è costituito da 18 persone alcune delle quali sono impegnate a tempo parziale.

MR: Nel concreto, i nostri obiettivi sono quelli di realizzare delle prove per i nostri clienti, ma anche per la Ricerca & Sviluppo, nonché prove di lavorazione e prove di laboratorio. Il reparto dispone anche di specialisti informatici che sviluppano nuove macro, modelli di macchine ecc. Nelle nostre competenze rientra in fine anche il precitato coaching dei clienti.

DM: Poiché questa nuova struttura è in contatto con i clienti e con l'organizzazione TORNOS potremmo affermare che costituisce una specie di connettore tra le due parti.

MR: In virtù dell'organizzazione in BU, questa distanza è stata note-

volmente accorciata, non di meno, la funzione di feed-back permane tuttavia molto importante. Dai nostri quotidiani contatti con i clienti, a livello tecnico e tecnologico, sono numerose le informazioni che scaturiscono per consentirci, a breve o a lungo termine, di servirli meglio.

MD: Pare voi disponiate di un'organizzazione estremamente performante, cosa può dirci del personale poiché è risaputo che i limiti delle organizzazioni sono quelli imputabili all'uomo.

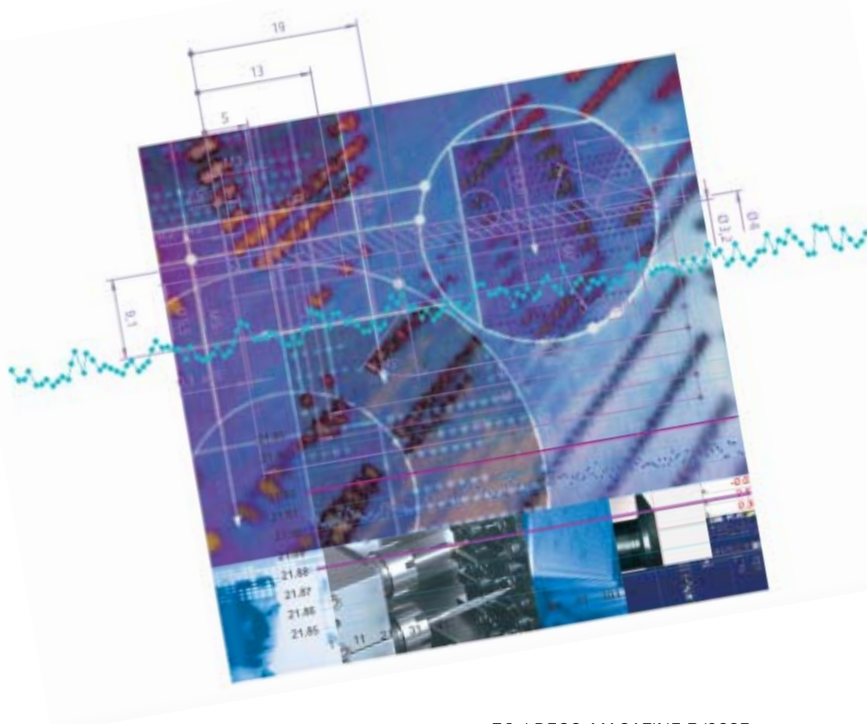
CJ: Il nostro personale è costituito da professionisti del settore, ma ciò non basta, noi dobbiamo realmente garantire di disporre di tutte le competenze necessarie. Per tale ragione organizziamo formazioni continue inerenti i prodotti e gli elementi complementari.

DM: Esistono differenze di competenze tra le persone del «Technology centre», e quelle ad esempio dei reparti di messa a punto, c'è un «percorso più efficace» per un cliente?

MR: Assolutamente no! Tutti i programmi di formazione e di seminari contemplano indifferentemente gli specialisti di entrambi i reparti.

DM: Considerato che realizzate numerose prove, vi è possibile, sulla base delle medesime, determinare le tendenze e le evoluzioni dei mercati?

MR: Molto chiaramente! Le esigenze con le quali siamo confrontati sono sempre più raffinate; sia in termini di precisione geometrica o dimensionale, d'idoneità macchine e procedimenti o di nuovi materiali. Mi è dato constatare che la tendenza generale dei particolari si di-



«Technology centre»:

Centro d'eccellenza al servizio della clientela

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

◆ Essais R&D



rige verso un maggior numero di operazioni e maggiore complessità. La richiesta di ultimare completamente in macchina particolari molto lavorati, è sempre più frequente.

CJ: Ed è anche per questa ragione che abbiamo l'ambizione di detenere le chiavi della padronanza del truciolo, degli utensili e della lavorazione. Come detto in precedenza, non possiamo e non vogliamo sostituirci ai nostri partner specifici, ma dobbiamo poter integrare le loro competenze ed esperienze per dare riscontro, o addirittura anticipare, le esigenze dei mercati.

MR: Se parliamo ad esempio di precisione, è palese che il 100mo, considerato da pochi anni fa come un «must», è oggi di lunga insufficiente.

DM: Qual'è l'influenza di questa tendenza sul vostro equipaggiamento, ad esempio, in termini di misura?

MR: In effetti, questa evoluzione può essere considerata problematica nel senso in cui dobbiamo disporre di mezzi di misura sempre più specifici per poter far fronte alle richieste. Se è possibile prendere in considerazione che un cliente si doti di un apparecchio dedicato ad un tipo di misura, la stessa cosa è per noi molto più difficile. Noi ci dotiamo di sistemi più universali che ci permettono di misurare svariati tipi di quote. Frequentemente ci imbattiamo in particolari per i quali ci sono oltre 60 punti in cui effettuare i controlli, ciò implica quindi il possesso di utensili molto performanti!

CJ: Oltre alle misure, si deve ovviamente fornire un «package» che comprenda le misure stesse, i pro-

toccolli ed i campioni in modo da costituire una documentazione realmente affidabile e completata da consegnare ai nostri clienti.

DM: Questa organizzazione e questa filosofia, delle quali vorrete renderci noti i vantaggi destinati ai clienti, sembrano molto valide, ma come procedete se, nel contesto di una prova, ad esempio, dovete creare degli utensili specifici?

MR: I benefici per i nostri clienti sono molteplici, possiamo citare principalmente la qualità della perizia, e quindi della soluzione fornita, nonché il tempo trascorso nel nostro reparto. Disponiamo di un rigoroso controllo prolungato e di indicatori i quali comprovano che il «tempo di effettuazione» di una prova è sempre più breve! Ma questa rapidità non è fatta a scapito della qualità. Abbiamo utensili e collaboratori che ci permettono di effettuare rapidamente nuove prove. C'è inoltre un reparto di «fabbricazione utensileria e apparecchiature», anch'esso facente parte del «Technology centre», ciò che ci garantisce un'elevata flessibilità in caso di precise esigenze. Poiché il nostro reparto è al servizio di tutta l'azienda, qualunque perizia di qualsiasi altra divisione vi trova il suo posto!

CJ: Tornando ai vantaggi per i clienti, il primo è già quello di una grande rapidità di decisione circa l'effettuazione o meno della prova.

Tutte le prove eseguite sino ad oggi sono centralizzate in una banca dati, ciò che ci evita di fare prove doppie! Possiamo quindi documentare rapidamente richieste per le quali siamo già in possesso delle risposte! Ben inteso, successivamente realizziamo delle prove in modo più rapido e completo, ed ecco che il cliente può contare su di noi se deve confrontarsi con il committente che gli fa premura.

DM: In che modo fatturate questa prestazione?

CJ: Questo servizio vede impegnate numerosissime risorse e, ovviamente dà luogo a fatturazione. Possiamo precisare che esistono tariffari di fatturazione dei particolari e che, nel caso in cui venga conferita l'ordinazione di una macchina, l'importo fatturato per la prova, viene successivamente dedotto da quello della messa a punto.

MR: Ciò che costituisce la garanzia del fatto che la nostra prestazione sarà ottimale. Si tratta di una prestazione di valore e dobbiamo garantire di essere in grado di consacrare il tempo ed i mezzi necessari onde dare piena soddisfazione ai nostri clienti!

MD: Signora Jaquet, Signor Rion, grazie per averci ricevuti e grazie per l'avvincente immersione in questo misconosciuto reparto!

CJ: Diciamo che il nostro reparto è in movimento visto che siamo intenzionati a trasferirci prossimamente in modo da essere più centrali. Si tratta però solo di «manovre interne» che non possono che migliorare ulteriormente le nostre prestazioni. Per concludere direi che con il «Technology centre» TORNOS si è munita dei mezzi per essere totalmente professionale non solo in termini di puro prodot-

to ma anche di sistemi o di soluzioni da noi offerti.

MR: Il nostro scopo primario è quello di aiutare i nostri clienti a diventare più performanti consentendo loro di realizzare dei guadagni reali in virtù dei nostri prodotti e delle nostre soluzioni. Il «Technology centre» è un utensile formidabile a disposizione dei nostri clienti con i quali siamo lieti di svolgere il nostro lavoro...

MD: Grazie ancora, ci sarebbe gradito poter tornare tra alcuni mesi per indagare sulle evoluzioni dei nostri reparti, sarà possibile?

CJ & MR: Certamente, a presto...

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

◆ Base de donnée



Se desiderate maggiori informazioni inerenti il «Technology centre», la Signora Jaquet ed il Signor Rion sono a vostra disposizione alle seguenti e-mail:

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

Pub Habegger