

KOMMUNIKATION MIT KUNDEN AUF NEUER EBENE

Tornos hat immer versucht, durch Kommunikation zu erfahren, was unsere Kunden wirklich wünschen. Aber wie nahe kommen wir diesem Ziel, wenn wir uns auf jährlicher, monatlicher oder täglicher Basis treffen? Wie können wir sicherstellen, dass unser Vorhaben nicht als reiner Marketing-Gag verpufft? In der heutigen, sich schnell bewegenden Wirtschaft denken wir, dass es am besten ist, wirklich zuzuhören, wenn die Kunden uns über ihr Tagesgeschäft und ihre Pläne für die Zukunft berichten – und dann *schnell zu handeln!*

Unsere Kunden konkurrieren in globalem Massstab – Veränderungen geschehen schnell und bewirken, dass Margen schrumpfen. Um diese Probleme zu mildern, hat Tornos im letzten Jahr zwölf neue Maschinen eingeführt (6 Delta, 4 „e-line“ und 2 Micro) – alle ausgelegt für die sehr spezifischen neuen Bedürfnisse unserer Kunden, die sich dem Wettbewerb in diesem globalen Markt stellen. Alle diese Maschinen erfüllen einen wichtigen Zweck – sie helfen unseren Kunden, dem Preisdruck bei Fertigungsteilen zu begegnen.

Wie Sie wissen, hat Tornos eine lange Tradition in der Herstellung von Fertigungsmaschinen für Werkstücke mittlerer bis extremer Komplexität in höchster Qualität. Diese Fähigkeit ist attraktiv für Kunden wie Sie, die Besten der Branche, die eine solide gebaute Maschine zu schätzen wissen (ein Kunde, mit dem ich kürzlich sprach, umschrieb dies mit der „50-jährigen Bauqualität“ seiner Tornos). Kunden von Tornos schrecken nicht vor komplexen Werkstücken zurück und erwarben sich damit historisch eine profitable Position im Markt. Aber heute stellen selbst die besten Teilefertiger und Produzenten mit zunehmender Häufigkeit fest, dass sie auch für einfache Teile perfekt sein müssen. Daher die Einführung der Produktlinie Delta – speziell konstruiert zur kosteneffizienten Bearbeitung einfacher Teile. Die Delta ist ein spannendes Wagnis für uns – Tornos bedient erstmals das „Einstiegssegment“ im Maschinenmarkt.

Statt mit einem mehrjährigen F&E-Projekt zur Entwicklung einer Maschine für diesen Markt zu beginnen, bildeten wir eine Partnerschaft mit Tsugami, um diesen Hersteller die von Ihnen gewünschte Maschine nach unseren Vorgaben in seinen eigenen Produktionseinrichtungen bauen zu lassen. Dies ermöglichte Tornos die Lieferungen einer Maschine, die unsere Kunden schnellstmöglich benötigten. In den USA und auf der ganzen Welt erhält das Vertriebspersonal von Tornos intensive Schulungen zur besseren Vorbereitung der Endkunden auf die anspruchsvollen Aufträge und Lieferungen, der diese Maschinenreihe ihre Existenz verdankt.

Für unsere Kunden, die nur ungern Abschied von ihren alten mechanischen Kurvenscheibensystemen nehmen, aber den Zwang zum globalen Wettbewerb spüren, bieten wir die neuen Micro 7 und 8 – modulare Maschinen, die ideal für Werkstücke unter 8 mm Durchmesser sind. Sie haben eine sehr kleine Aufstandfläche und beanspruchen etwa den gleichen Raum wie die alten Kurvengesteuerten Maschinen, als deren Ersatz sie entwickelt wurden. Aber sie erreichen eine Präzision von $\pm 2 \mu\text{m}$ bei der Micro 7 und $\pm 1 \mu\text{m}$ bei der Micro 8! Sie sind in TB-DECO oder ISO programmierbar und werden mit 20 untereinander austauschbaren Werkzeugpositionen gebaut.

Eine weitere kürzliche Neueinführung von Tornos ist die DECO „e-line“, eine kostengünstige Alternative für die Teileproduktion. Entwickelt, um unseren Kunden zu helfen, jeden Preiskrieg zu gewinnen, kann die „e-line“ Werkstücke mittlerer Komplexität von 10 bis 32 mm Durchmesser kosteneffizient fertigen. Verkauft wird sie als Paket mit einer standardmässigen Anzahl von Optionen, die den Fertigungsprozess in Moutier rationalisieren. Kompatibel mit der Baureihe Tornos DECO „a“, gestatten diese 7- bis 8-achsigen Drehzentren den gleichzeitigen Eingriff von drei Werkzeugen.

Unser Ziel bei der Einführung dieser neuer Maschinen ist es nicht, Marketing-Hokuspokus zu veranstalten oder in die Schlagzeilen zu gelangen. Wir passen uns den sich wandelnden Bedürfnissen unserer Kunden an, damit wir weiterhin langfristige Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen können. Der Begriff Kundendienst ist bei Tornos kein Slogan, sondern das Mantra, nach dem wir leben. Der Beweis dafür ist, dass wir uns auf eine neue Ebene begeben, mit Maschinen für einfache Werkstücke, vereinfachten Kaufauswahlen und neuen Schulungs- und Kundendienstprogrammen, um Ihnen zu helfen, die Chancen der globalisierten Wirtschaft optimal zu nutzen.



Scott Kowalski
Präsident Tornos USA