

CONEXIÓN CON EL CLIENTE A OTRO NIVEL

Tornos ha tratado siempre de conectar con sus clientes y ofrecerles realmente lo que necesitan. Sin embargo, ¿estamos cerca de cumplir estos objetivos en términos anuales, mensuales o diarios? ¿Cómo nos aseguramos de que nuestra misión no se convierte en mera palabrería de marketing? En el marco de la economía actual, caracterizada por un desarrollo constante, pensamos que lo mejor es escuchar con atención la opinión de nuestros clientes sobre su actividad diaria y sus planes de futuro y, a continuación, actuar con rapidez.

Nuestros clientes compiten a escala internacional, de modo que los cambios se producen de forma rápida y hacen que los márgenes se estrechen. Para olvidarse de estas preocupaciones, Tornos incorporó durante el pasado año 12 nuevas máquinas (6 Deltas, 4 máquinas «e-line» y 2 Micros), todas ellas diseñadas para satisfacer las nuevas y específicas necesidades de nuestros clientes, como empresas competidoras en el mercado global. Todas estas máquinas llevan a cabo una tarea de gran importancia: ayudar a nuestros clientes a hacer frente a la presión a que está sometida la producción de piezas en lo referente a los precios.

Como bien sabe, Tornos se distingue por contar con un largo historial de fabricación de máquinas para la producción de piezas de la más alta calidad, con una complejidad que va de media a extrema. Esta capacidad atrae a clientes como usted, líderes del sector, que aprecian la solidez con que está fabricada una máquina (uno de los clientes con quien conversé recientemente afirmaba que su máquina Tornos incorporaba una «calidad de fabricación de 50 años»). Los clientes de Tornos no suelen rehuir las piezas complejas y éstas les han reportado una importante y rentable cuota de mercado. No obstante, hoy en día y cada vez con mayor frecuencia, incluso los fabricantes y productores líderes de piezas, como es su caso, se enfrentan a la necesidad de producir también piezas sencillas perfectas. De ahí la introducción de la línea de productos Delta, especializada en el mecanizado rentable de piezas sencillas. La línea de productos Delta representa un reto emocionante para nosotros, ya que, gracias a ella, Tornos entra por primera vez en el mercado de máquinas del «nivel de entrada».

En lugar de poner en marcha un proyecto de I+D de varios años de duración para diseñar una máquina que se adapte a este mercado, nos hemos asociado con Tsugami, que se encargará de la fabricación en sus instalaciones de producción de la máquina que responda a sus necesidades y a nuestras especificaciones técnicas. De este modo, hemos sido capaces de entregar las máquinas Tornos que los clientes han necesitado en un plazo de entrega lo más reducido posible. En EE. UU. y el resto del mundo, el personal de ventas de Tornos está recibiendo una formación exhaustiva para contribuir a que todos nosotros seamos capaces de preparar

correctamente a aquellos usuarios finales que se enfrentan a trabajos de gran exigencia y a entregas que dan sentido a la existencia de esta línea de máquinas.

Para los clientes que no desean deshacerse de sus antiguas máquinas de levas, pero son conscientes de que es necesario para ser competitivos a escala internacional, ponemos a su disposición las nuevas Micro 7 y 8, unas máquinas modulares ideales para piezas con un diámetro inferior a 8 mm. Ambas ocupan una reducida superficie, igual a la que ocupaban los antiguos tornos mecánicos a los que están destinadas a sustituir. Gracias a ellas es posible alcanzar una precisión de ± 2 micras en el caso de la Micro 7 y ± 1 micra en el de la Micro 8. Se pueden programar en TB-DECO o ISO y están fabricadas con 20 posiciones de herramienta intercambiables.

Otra incorporación reciente de Tornos es la línea «e-line» de DECO, una alternativa rentable para la producción de piezas. Diseñada para ayudar a nuestros clientes a ganar cualquier guerra en cuestión de precios, la rentable «e-line» puede producir piezas de un diámetro comprendido entre 2 y 32 mm de media complejidad. Se comercializa en forma de un paquete que incorpora un número de opciones estándar que mejoran la eficiencia del proceso de fabricación en Moutier. Compatible con la línea «a» de Tornos, estos centros de torneado de 7-8 ejes le permitirán utilizar 3 herramientas trabajando de forma simultánea.

Nuestro objetivo al presentar estas nuevas máquinas es no utilizar mera palabrería de marketing y frases vacías de significado. Nos estamos adaptando a las necesidades cambiantes de nuestros clientes de manera que podamos construir y consolidar a largo plazo nuestras relaciones con los clientes. En Tornos, la atención al cliente no es un mero eslogan, sino nuestra religión. La prueba de ello es que estamos conectando a un nivel superior con máquinas para piezas sencillas, elecciones de compra simplificadas y nuevos programas de formación y servicios para ayudarle a extraer el máximo provecho de las posibilidades que la economía global pone a su disposición.



Scott Kowalski
Presidente de Tornos USA