

UN NOUVEAU NIVEAU DANS NOS CONTACTS AVEC NOS CLIENTS

Tornos s'est toujours efforcé de garder le contact avec ses clients, afin de leur donner ce qu'ils veulent vraiment. Mais comment savoir si nous sommes proches de cet objectif sur l'année, sur un mois, chaque jour? Comment nous assurer que notre mission ne se transforme pas en marketing sans substance? Dans l'économie en mutation rapide de notre époque, il nous semble que le meilleur moyen d'y parvenir est de vraiment écouter ce que nos clients nous disent sur leur activité au jour le jour, sur leurs projets d'avenir... et ensuite d'agir vite!

Nos clients affrontent la concurrence dans le monde entier. Les changements sont rapides, et ils entraînent la fonte des marges. Pour aider à affronter ces difficultés, Tornos a lancé au cours de l'année écoulée douze nouvelles machines (6 Delta, 4 machines «e-line» et 2 Micro), toutes conçues pour répondre aux nouveaux besoins très spécifiques de nos clients sur le marché global. Ces machines ont toutes en commun une fonction importante: aider nos clients à supporter la pression sur les prix des pièces de production.

Comme vous le savez, Tornos fabrique depuis longtemps des machines qui permettent de réaliser avec une qualité maximale des pièces de complexité moyenne à extrême. Cette capacité attire les clients comme vous, les meilleurs de l'industrie, qui savent apprécier une machine bien construite. (Un client m'a récemment dit que sa machine Tornos avait «une qualité faite pour durer 50 ans»). Les clients de Tornos ne craignent pas les pièces complexes, et ils en retirent depuis toujours un avantage rentable sur le marché. Aujourd'hui pourtant, et de plus en plus, les meilleurs fabricants et producteurs de pièces, comme vous, doivent répondre aussi à un besoin de pièces simples et parfaites. D'où le lancement de la gamme de machines Delta, dédiée à l'usinage rentable de pièces simples. La Delta est un nouveau défi pour nous, notre première machine «d'entrée de gamme».

Au lieu de nous lancer dans un projet de R&D complexe pour concevoir une machine pour ce marché, nous avons conclu avec Tsugami un partenariat aux termes duquel celui-ci construirait dans ses usines la machine qu'il vous faut, selon vos spécifications. Nous avons ainsi pu livrer la machine Tornos dont nos clients avaient besoin dans un délai extrêmement court. Aux Etats-Unis et partout ailleurs, les forces de vente de Tornos sont en cours de formation pour nous aider à préparer les utilisateurs finaux aux tâches et productions exigeantes qui ont motivé la création de cette gamme de machines.

A nos clients qui répugnent à se séparer de leurs vieux systèmes mécaniques à commande par cames, mais qui ont bien compris qu'ils devaient être compétitifs, nous proposons les nouvelles Micro 7 et 8, des machines modulaires idéales pour les pièces de moins de 8 mm de diamètre. Très peu encombrantes, elles occupent à peu près autant de place que les vieilles machines qu'elles sont destinées à remplacer, mais atteignent une précision de ± 2 microns pour la Micro 7 et ± 1 micron pour la Micro 8! Elles peuvent être programmées en TB-DECO ou ISO et possèdent 20 positions d'outils interchangeables.

Autre nouveauté de Tornos, la DECO «e-line» constitue une solution au meilleur coût pour la production de pièces. Conçue pour aider nos clients à remporter la guerre des prix, cette gamme efficace peut produire des pièces de complexité moyenne, de 10 à 32 mm de diamètre. Les machines sont vendues sous forme de «pack», avec un nombre standard d'options, afin d'assurer un processus de fabrication fluide à Moutier. Compatibles avec la gamme «a» de Tornos, ces centres de tournage 7-8 axes permettent d'engager simultanément 3 outils sur la barre.

En introduisant ces nouvelles machines, nous n'avions pas pour but de susciter un flot d'arguments marketing ou des slogans percutants. Nous voulions nous adapter à l'évolution des besoins de nos clients, afin de pouvoir continuer à renforcer et étoffer nos relations de longue date. Chez Tornos, les mots de service clientèle ne sont pas simplement un slogan, mais un mantra qui dirige notre vie. La preuve: nous établissons le contact à un nouveau niveau, avec des machines pour pièces simples, des tarifs simplifiés et de nouveaux programmes de formation et de maintenance qui vous aideront à profiter de toutes les opportunités offertes dans la nouvelle économie globale.



Scott Kowalski
Président de Tornos USA