

AUTÉNTICOS SOCIOS

Un antiguo dicho de origen italiano nos recuerda «el que vale, vale», lo cual resulta igualmente aplicable en lo que respecta a las actividades de difusión, venta y asistencia técnica de la prestigiosa marca Tornos, que su filial italiana – Tornos Technologies Italia S.r.l. – lleva a cabo desde hace ya muchos años de una forma muy profesional y realmente competente. Una sólida aportación a la competitividad de la industria italiana.



Nuevo concepto de servicio

Tornos Technologies Italia S.r.l., situada en Opera (Milán), es una filial de Tornos S.A. de Moutier (Suiza), y ocupa, sin duda, un lugar destacado en el sector de las máquinas-herramienta del mercado italiano en lo referente al soporte facilitado a las empresas a la hora de seleccionar las soluciones de torneado que mejor se adapten a sus exigencias y a la asistencia técnica ofrecida por su servicio posventa.

El mercado italiano conoce muy bien las gamas de tornos mono y multihusillo de Tornos, a partir de las series Deco 10/13/20/26, Sigma, así como los multihusillos CNC hasta llegar a las más recientes Delta, que se encuentran disponibles desde hace alrededor de un año y que se caracterizan por una relación coste/prestaciones muy ventajosa.

Por otro lado, a comienzos del 2008 Tornos adquirió la empresa Almac de La Chaux de Fonds, una empresa de gran prestigio sobretodo en Suiza por la fabricación de centros de mecanizado de 3, 4 y 5 ejes, así como por sus máquinas para la producción de piezas destinadas al sector de la relojería.

«Nuestra filial, explica Barbara Stivan, – responsable administrativa y de RR. HH. – se configura como una auténtica Empresa de Servicios que actúa por cuenta de la empresa madre en lo que a promoción, venta y asistencia de las máquinas se refiere. Hemos puesto a punto una estructura sencilla y flexible, capaz de intervenir de forma inmediata en todo el territorio italiano, allá donde se presenten problemas de mecanizado. Gracias a las competencias de nuestro per-

sonal, somos completamente autosuficientes y nos encontramos en disposición de satisfacer a nuestra clientela en una perspectiva de 360°, desde el análisis del problema y hasta su solución gracias a una o varias máquinas de Tornos.

Nuestros vendedores, así como nuestros técnicos, reciben formación e instrucción de forma regular acerca de las nuevas máquinas y sus implementaciones e innovaciones tecnológicas por cuenta de la empresa madre. En la empresa suiza, nuestro personal recibe una extensa formación por medio de los diferentes Responsables de producto quienes, además, asumen el papel de apoyo de nuestra estructura para abordar las problemáticas específicas de torneado experimentadas por los clientes».

Walter Pasini es el coordinador de ventas y su dinamismo y competencia gozan del reconocimiento del mercado.

«Para llevar esto a cabo, nos ponemos sistemáticamente de su parte para construir así una auténtica asociación. Uno de nuestros puntos fuertes es sin duda nuestro servicio técnico-comercial, a disposición de los coordinadores regionales de ventas. Gracias a ellos y a nuestros agentes, estamos en disposición de cubrir el conjunto del territorio nacional mientras permanecemos fieles a nuestra estrategia. Para cualquier necesidad, ya se trate de la comprobación de si es factible un mecanizado de piezas normales o especiales, de problemas técnicos, de piezas de recambio o bien de asistencia técnica, siempre somos capaces de intervenir en los plazos de tiempo más reducidos y con el grado de competencia más elevado. Podemos realizar un estudio de la pieza y determinar cuál es la mejor solución de mecanizado, incluidas las herramientas necesarias».

La satisfacción del cliente constituye, para Tornos Technologies Italia, el principal objetivo así como la auténtica referencia; Walter Pasini subraya que, por lo general, un cliente que adquiere una primera máquina se convierte en un cliente fiel.

«En Italia, no es poco habitual encontrar talleres que cuentan con decenas de máquinas Tornos... Nuestro cliente sabe, entre otras cosas, que puede contar en todo momento con nuestra estructura en lo que se refiere a la puesta en marcha y a las novedades surgidas. Nos encargamos de informarle de manera regu-

«Actualmente,
la economía vive
un momento muy delicado
y es un deber para
nosotros estar
muy próximos
a nuestros clientes...»



Barbara Stivan, Directora de operaciones de Tornos Italia

lar para que pueda estar en disposición de contar con las máquinas más avanzadas desde el punto de vista tecnológico para realizar piezas con unas calidad destacable.

Con el fin de mejorar constantemente, en particular en lo que respecta a la resolución de diversas problemáticas, favorecemos visitas técnicas frecuentes de nuestros clientes a la empresa madre. El objetivo es crear una proximidad real entre la empresa y el cliente y ofrecer a este último la oportunidad de poder entrar en contacto con los productos que posteriormente podrían convertirse en una inversión. Queremos asimismo aumentar los contactos con nuestro mercado a través del trabajo de los responsables de producto en colaboración con el soporte comercial.

UNA HISTORIA DE ÉXITO



Empresa : **Leghe Leggere Lavorate S.r.l.**
Via Lucania 23/25- 20090 Buccinasco (MI)
Tél. 02.45712115- Fax 02.4880012
info@legheleggere.com

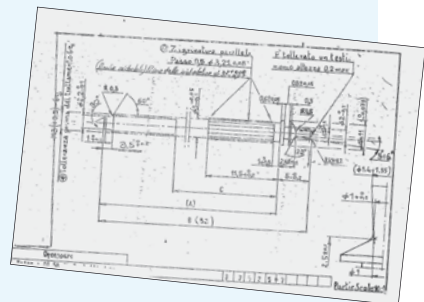
Ivo Pizzamiglio, Presidente de la empresa Leghe Leggere Lavorate, explica con satisfacción : « *tras haber alcanzado un nivel de tecnología punta, gracias a las máquinas Tornos y fundamentalmente a los productos de la gama Deco, hemos tenido que hacer frente a una nueva necesidad: la sustitución del primer taller (en términos de antigüedad) de LLL, es decir, la eliminación de las máquina de levas que, en relación con las precisiones y la calidad requerida por las piezas que se deben realizar, no podían satisfacer las exigencias de nuestros clientes. Por lo tanto, hemos llevado a cabo una encuesta de mercado detallada a través de los contactos con posibles proveedores de tornos «low-cost» y, una vez más, hemos elegido Tornos y sus máquinas de la serie Delta.*

Más allá de las características técnicas y de la excelente relación coste/prestaciones que ofrece la máquina, nuestra elección ha estado determinada por la estrecha colaboración desarrollada a lo largo de los años con Tornos Technologies Italia, una colaboración que ha permitido a ambos avanzar superando en gran medida la relación clásica vendedor/cliente.

Mi satisfacción es muy concreta y puede resumirse como sigue:

- 1. Pieza «colonnina», material OT58, fabricada en una máquina de levas Tornos tipo R10: tiempo de mecanizado de la pieza: 15 s.
Rendimiento/día: 70 %.**
- 2. Misma pieza realizada en un Delta 12/5 III: tiempo de mecanizado de la pieza: 9 s.
Rendimiento/día: 95 %.**

En la actualidad nos encontramos muy satisfechos de haber elegido Tornos como socio también en el caso de las máquinas low-cost, dada la gran fiabilidad y productividad de la nueva serie, sin dejar de lado la simplicidad de su utilización. Somos los orgullosos propietarios de 2 máquinas tipo Delta 12 y estamos en trámites de considerar la instalación en nuestro parque de máquinas de las Delta 20, de dimensiones mucho mayores».





Walter Pasini, Responsable de soporte de ventas

«La filosofía de nuestra empresa tiene como principal objetivo la participación constante en las dificultades que pueda tener la clientela.»

Hemos constatado que estas visitas programadas, con presentaciones específicas, son una fuente extraordinaria de experiencias para nuestros clientes, que aprecian verdaderamente este servicio».

Entre las características de la actividad de Tornos Technologies Italia, el servicio de soporte técnico aplicado a la programación de máquinas merece una atención especial.

Disponemos de una «hot-line» técnica, un servicio que resulta siempre muy rápido y eficaz. Y también es aplicable a la asistencia técnica de postventa. Se encuentran siempre a su disposición dos responsables de la «hot line» y cuatro técnicos, dos de los cuales están especializados en tornos monohusillo y otros dos en tornos multihusillo.

Tornos Technologies Italia se constituye, por tanto, como entidad concreta y sólida en el mundo italiano del mecanizado. Gracias a sus competencias, en las que siempre se profundiza, la empresa pretende reforzar su presencia en los campos de aplicación de los diferentes sectores para proponer soluciones personalizadas que respondan a las exigencias específicas de los mismos. La experiencia adquirida engloba diferentes sectores, como por ejemplo el del automóvil, la electrónica, la orfebrería, el mecanizado de metales preciosos, las piezas para armamento, la óptica, la hidráulica, la neumática, la grifería etc.

Sin olvidar, precisa el señor Pasini, que Tornos es líder desde hace 20 años en la fabricación de «piezas de recambio» para el cuerpo humano: tornillos traumatológicos, prótesis, implantes, instrumentos dentales, etc.

«Actualmente, - concluye B. Stivan - la economía vive un momento muy delicado y es un deber para nosotros estar muy próximos a nuestros clientes para apoyarlos tanto con exigencias de poca envergadura como insignificantes. Estamos convencidos de que nuestra fuerza, más allá de la calidad de nuestras máquinas, está perfectamente representada en nuestro lema «El cliente nunca estará solo»».

TORNOS TECHNOLOGIE ITALIA
Via Cesare Pavese. 21
I-20090 OPERA/MI
Tel. +39 02 5768-1501
Fax +39 02 5768-15230
italia.contact@tornos.com