

DES PARTENAIRES AUTHENTIQUES!

Un vieux dicton italien qui dit que «la classe n'est pas de l'eau!» nous rappelle que la classe est plus rare que l'eau et cela vaut également pour les activités de diffusion, de vente et d'assistance technique de la prestigieuse marque Tornos, que sa filiale italienne – Tornos Technologies Italia S.r.l. – poursuit depuis des nombreuses années de manière compétente et hautement professionnelle. Un apport important à la compétitivité industrielle italienne.



Un nouveau concept du service

Tornos Technologies Italia S.r.l. sise à Opera (Milan), filiale de Tornos S.A. Moutier (Suisse), représente sans doute un fleuron du secteur des machines-outils sur le marché italien, notamment en ce qui concerne le support fourni aux entreprises pour le choix des solutions de tournage les plus adaptées à leurs exigences, ainsi que dans l'assistance technique fournie par son service après-vente.

Le marché italien connaît très bien l'éventail des tours mono et multibroches Tornos, en partant des séries Deco 10/13/20/26, en passant par Sigma, multibroches CNC, pour enfin arriver aux plus récentes Delta, disponibles depuis un an et dont le rapport coût/prestations est très intéressant.

Par ailleurs, début 2008, Tornos a acheté la société Almac de La Chaux-de-Fonds, entreprise très renommée, surtout en Suisse, pour sa fabrication de centres d'usinage à 3, 4 et 5 axes, ainsi que ses machines destinées à la production de pièces pour le secteur horloger.

Mme Barbara Stivan, responsable de l'administration et des RH explique: «*Notre filiale se configure comme une véritable Société de Services qui agit pour le compte de la maison-mère dans les domaines de la promotion, de la vente et de l'assistance des machines. Nous avons mis au point une structure simple et flexible capable d'intervenir rapidement sur tout le territoire italien, partout où se manifestent des*

problématiques de décolletage. Grâce à un personnel hautement compétent, nous sommes fondamentalement autosuffisants et en mesure de supporter la clientèle à 100%, de la prise en main du problème jusqu'à sa solution avec une ou plusieurs machines Tornos.

Nos vendeurs, ainsi que nos techniciens, sont périodiquement instruits et suivent des formations, auprès de la maison-mère, sur les nouvelles machines et les installations les plus récentes et sur les innovations technologiques. Dans l'usine suisse, notre personnel est soigneusement formé par l'intermédiaire des différents responsables du produit qui, par ailleurs, nous aident également lors de problématiques spécifiques de tournage des clients».

Monsieur Walter Pasini est le coordinateur des ventes et son dynamisme et sa compétence sont reconnus sur le marché.

«La philosophie de notre entreprise, a comme but principal de trouver des solutions aux problématiques de la clientèle. Pour ce faire, nous nous mettons systématiquement à ses côtés donnant ainsi lieu à une véritable «partnership». Un de nos points forts réside sans doute dans notre service technico-commercial que nous mettons à disposition des coordinateurs régionaux des ventes. Grâce à eux et à nos agents, nous sommes à même de couvrir tout le territoire national dans le respect de notre stratégie. Pour tout besoin, qu'il s'agisse de vérification de faisabilité d'usinage de pièces normales ou spéciales, de problèmes techniques, de pièces de rechange, ou encore de l'assistance technique, nous sommes toujours à même d'intervenir avec compétence et dans les plus brefs délais. Nous étudions alors la pièce pour déterminer la meilleure solution d'usinage, ainsi que les outillages nécessaires».

Le but principal, véritable référence de Tornos Technologies Italia, réside dans la satisfaction du client, et Monsieur Pasini ajoute que, habituellement un client qui achète une première machine, devient un client fidèle.

«En Italie, les ateliers qui possèdent des dizaines de machines Tornos, ne sont pas rares. Notre client sait, entre autre, qu'il peut compter à tout moment sur notre structure pour les mises en œuvre et les nouveautés. Nous l'informons de manière régulière, afin

*« Actuellement,
l'économie vit
un moment très délicat
et c'est un devoir
pour nous
d'être très proches
de nos clients... »*



Barbara Stivan, directeur opérationnel Tornos Italie

qu'il soit en mesure de disposer des machines les plus avancées technologiquement pour réaliser des pièces ayant des caractéristiques qualitatives élevées.

Dans le but de faire toujours plus et mieux, notamment en ce qui concerne la résolution de certaines problématiques, nous encourageons nos clients à effectuer des visites techniques auprès de la maison-mère, avec pour objectif la création d'une réelle proximité entre le client et l'entreprise en lui laissant toucher aux produits. Nous avons constaté que ces visites guidées, avec présentations dédiées, représentent une source précieuse d'expériences pour nos clients et ils apprécient beaucoup ce service».

UNE HISTOIRE À SUCCÈS



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

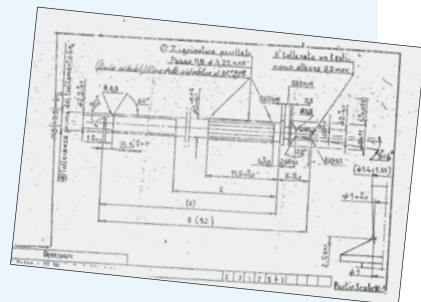
Monsieur Ivo Pizzamiglio, président de la société Leghe Leggere Lavorate, nous dit avec satisfaction: «après avoir atteint un niveau technologique de pointe, grâce aux machines Tornos, notamment avec les produits de la gamme Deco, nous avons dû affronter une nouvelle nécessité: le remplacement du premier atelier (en termes d'âge) de LLL, c'est-à-dire l'élimination des machines à cames qui, par rapport aux précisions et à la qualité requises pour les pièces à réaliser, ne peuvent plus satisfaire les exigences de nos clients. Nous avons donc mené une enquête approfondie du marché à travers des contacts avec des fournisseurs possibles de tours «low-cost» et, encore une fois, nous avons choisi Tornos avec ses machines de la série Delta.

Au-delà des caractéristiques techniques et du très bon rapport coût/prestations de la machine, notre choix a été déterminé aussi grâce à l'étroite collaboration qui s'est développée au cours des années avec Tornos Technologies Italia, collaboration qui a permis à tous deux de grandir en dépassant largement le rapport classique vendeur/client.

Ma satisfaction est très concrète et je peux la résumer comme suit:

- 1. Pièce «colonnina», matériel OT58, réalisée sur machine à cames Tornos type R10: temps d'usinage de la pièce 15 sec. Rendement/jour 70 %.**
- 2. Même pièce réalisée sur Delta 12/5 III: temps d'usinage de la pièce 9 sec. Rendement/jour 95 %.**

Aujourd'hui, nous sommes extrêmement satisfaits d'avoir choisi Tornos en tant que partenaire également pour les machines «low-cost», en raison de leur grande fiabilité, de la productivité de la nouvelle série, sans oublier sa simplicité d'utilisation. Nous sommes les heureux possesseurs de 2 machines de type Delta 12 et sommes en train de prendre en considération la mise en place de notre parc machines avec les plus grosses Delta 20».





Walter Pasini, responsable support de vente

*« La philosophie de
notre entreprise,
a comme but principal
de trouver
des solutions aux
problématiques de
la clientèle. »*

Parmi les caractéristiques de l'activité de Tornos Technologies Italia, le service de support technique à la programmation des machines mérite une attention toute particulière.

Disposant d'une « hotline » technique, ce service est toujours rapide et efficace, il en est de même du service après-vente. Deux « hotliner » ainsi que quatre techniciens, dont deux spécialistes en monobroches et deux en multibroches, sont à la disposition du client.

Tornos Technologies Italia représente donc une entité concrète et solide dans le monde italien du décolletage. Grâce à ses compétences toujours plus approfondies, l'entreprise compte renforcer sa présence dans les marchés des différents secteurs, afin de proposer des solutions personnalisées répondant aux exigences spécifiques de ces secteurs. Les expériences acquises englobent différents secteurs tels celui de l'automobile, de l'électronique, de l'orfèvrerie, de l'usinage des métaux précieux, des pièces pour les armements, de la lunetterie, de l'hydraulique, de la

pneumatique, de la robinetterie etc. Mais il ne faut pas oublier, précise Monsieur Pasini, que Tornos est leader depuis 20 ans dans la réalisation de « pièces de rechange » pour le corps humain : vis traumatologiques, prothèses, implants, instruments dentaires, etc.

Et Mme B. Stivan de conclure : *« actuellement, l'économie vit un moment très délicat et c'est un devoir pour nous d'être très proches de nos clients pour les soutenir même lors de petites, voire très petites exigences. Nous sommes convaincus que notre force, au-delà de la qualité de nos machines, est bien représentée par notre credo « le client ne sera jamais seul » ».*

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