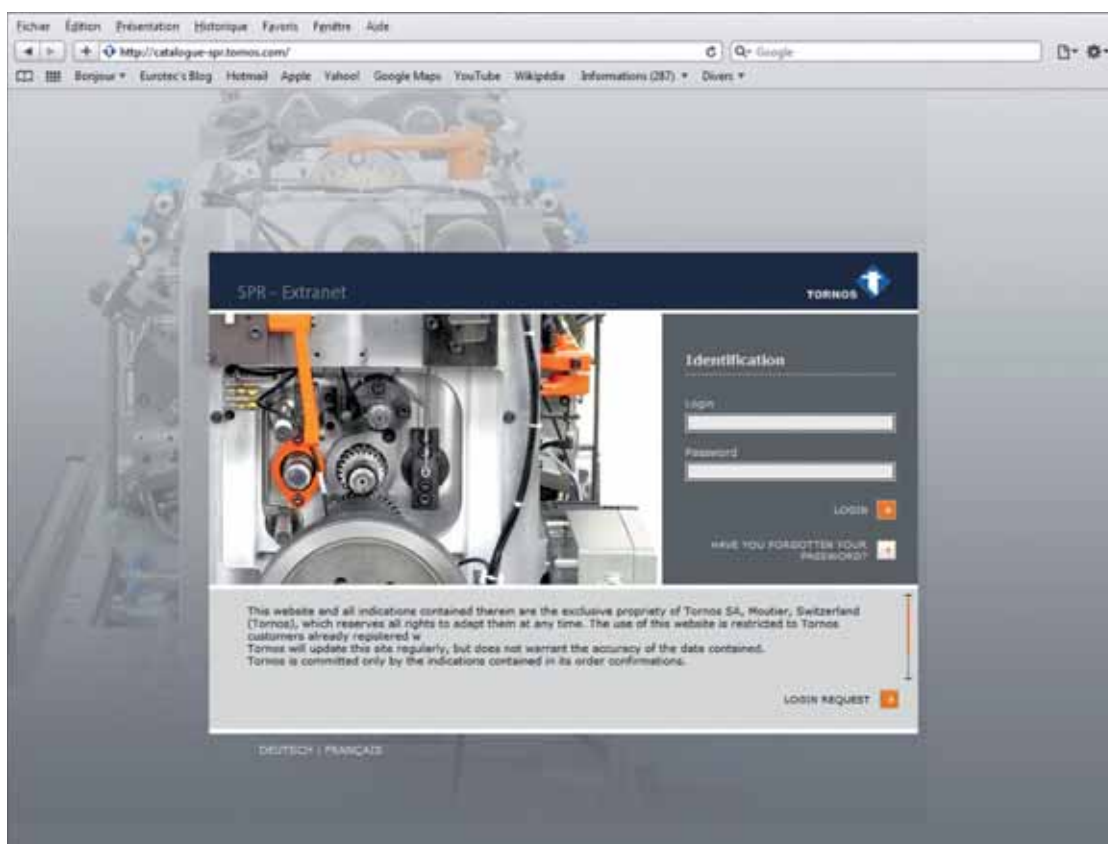


# IDENTIFICAR, ENCARGAR... Y PRODUCIR

En un medio de producción moderno en el que se trabaja a menudo con enormes restricciones, es habitual que se perciba la necesidad de piezas de recambio. Y si ése es el caso, evidentemente prima la urgencia. En caso de detener la máquina, es imperativo poder producir con la mayor rapidez posible. Cualquier error de identificación o de entrega se paga caro. Jérôme Gafner, responsable de ventas de piezas de recambio en Tornos, nos presenta la herramienta que responde por excelencia a estas exigencias.



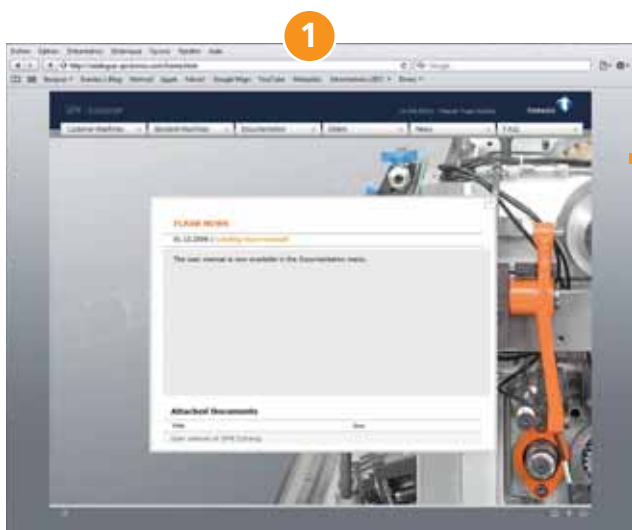
Pantalla de inicio del sitio <http://catalogue-spr.tornos.com>. El inicio de sesión está personalizado y el usuario encuentra «sus máquinas».

## Primeras etapas

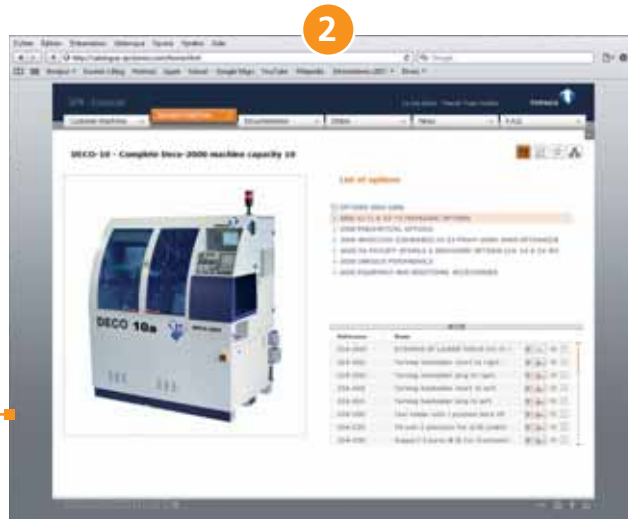
Al cabo de los años Tornos buscaba una solución para crear un sistema que le permitiera centralizar, clasificar y poner a disposición de sus clientes todas las referencias de las piezas de recambio de las máquinas producidas. Tras una conceptualización detallada, el sistema se puso en marcha. Los primeros usuarios fueron los empleados de Tornos de todo el mundo. El uso intensivo de este sistema por profesionales que hablan lenguas distintas y piensan de forma diferente llevó a la empresa a mejorar el sistema para hacerlo más eficaz y «universal».

## Accesibilidad en línea

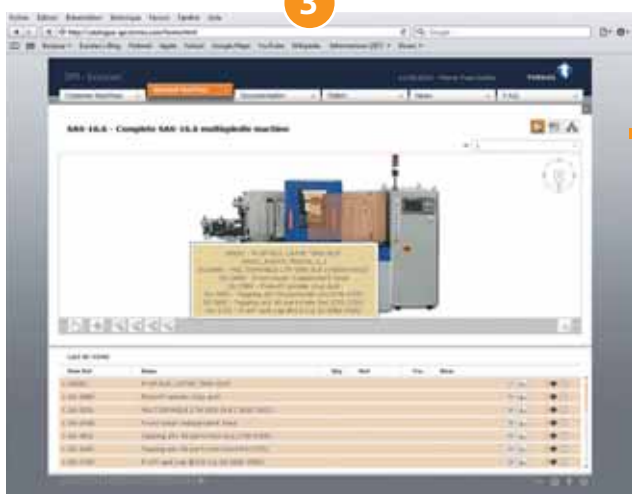
Una vez validada esta versión 2, se constituyó un grupo de clientes de prueba que dispusieran de parques de máquinas importantes y que generasen, por tanto, un uso intensivo del sistema. Después de varios meses se han llevado a cabo adaptaciones menores y desde principios de año esta nueva herramienta ya se puede conseguir en el mercado. A los clientes propietarios de máquinas Tornos les basta con descargar el formulario de solicitud de acceso en el sitio <http://catalogue-spr.tornos.com> para disponer de este nuevo servicio gratuito.



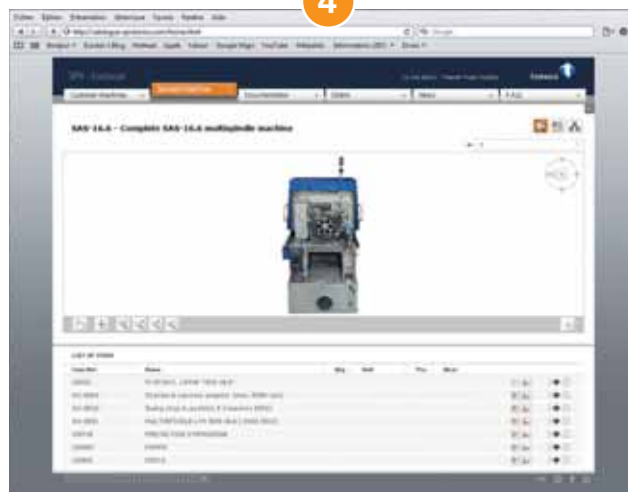
Una ventana informa a los visitantes de las novedades.



Se pueden buscar las piezas de recambio por listas de piezas (parte derecha de la imagen)



También se puede navegar por la máquina mediante imágenes interactivas. Al pasar el ratón por la imagen se resaltan los grupos.

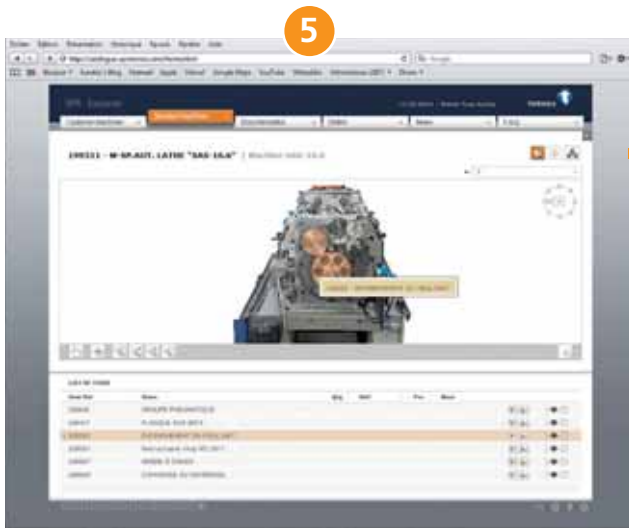


El visitante también puede dar la vuelta alrededor de las máquinas.

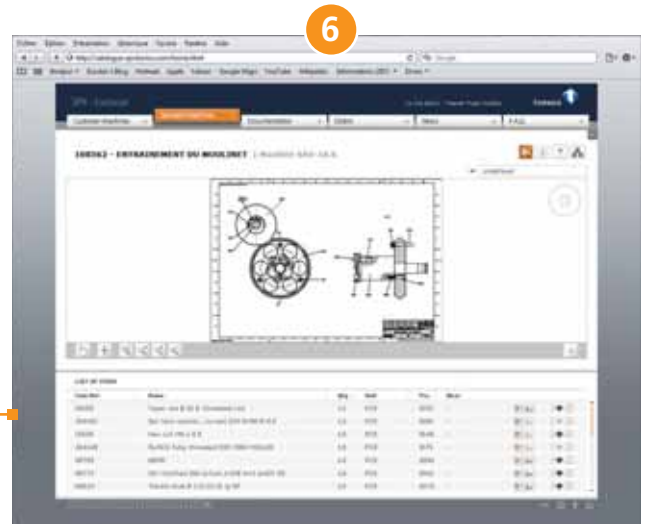
### Base de conocimiento

El sistema de base de datos incluye todas las máquinas entregadas por Tornos para las que todavía está garantizado el servicio. Las máquinas Almac están en curso de integración. El sistema incluye 13.500 máquinas instaladas. De esta forma, un cliente que desea recibir un derecho de acceso dispone de la imagen exacta del equipamiento de sus productos en Tornos. Evidentemente, si estos últimos se han completado con otros dispositivos, el sistema puede alimentarse para garantizar una coherencia perfecta.

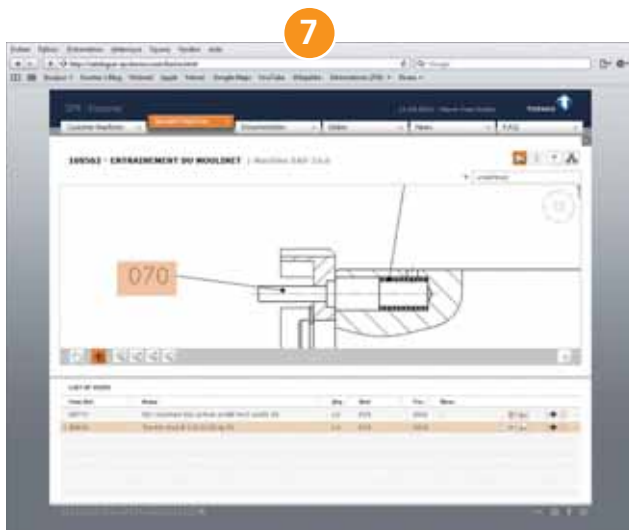
# Dossier



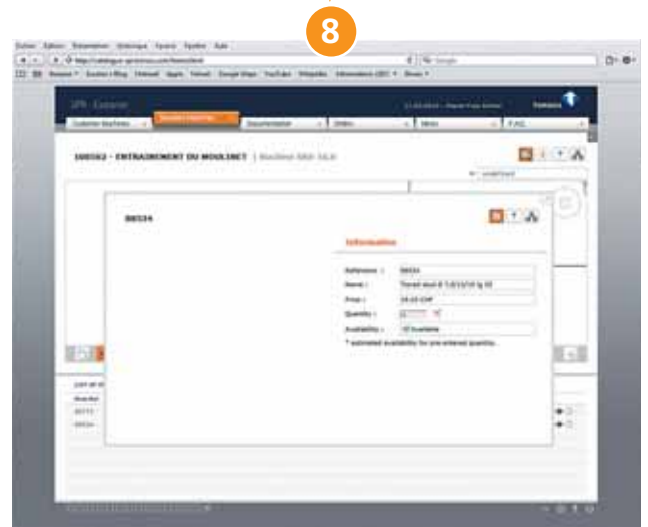
Elegir y hacer zoom...



... para llegar al dibujo que tiene la pieza que debe cambiarse.



También puede hacerse zoom en el dibujo. A continuación el número de la pieza en color de la lista también aparece en el dibujo.



Una vez seleccionado, se muestra la información de precios y disponibilidad. Y puede encargarse directamente.

## VENTAJAS DEL SISTEMA

- Rapidez y seguridad en la identificación
- Herramienta que evoluciona con el parque de máquinas del cliente
- Disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana
- Precio y disponibilidad visibles directamente
- Pedido en línea
- Transparencia total
- Máxima seguridad
- Ninguna restricción ni obligación para utilizar el servicio

### Siempre al día

Aún mejor. Si ha disfrutado de adaptaciones o de entrega de piezas de recambio de nueva generación, todos estos datos se encuentran en el sistema. Sobre la evolución de las piezas, el Sr. Gafner afirma lo siguiente: *«Las máquinas evolucionan y las piezas de recambio siguen este movimiento. Siempre disponemos de las piezas más recientes; así, un cliente que encarga un componente de recambio estándar no va a recibir necesariamente el mismo, sino una pieza con las últimas mejoras. Nuestros clientes pueden utilizar nuestra base de datos como instrumento de gestión, de seguimiento o de estadística».*

### Información en directo

El sitio desvelado por Tornos no es una herramienta de diagnóstico, sino un sistema de identificación y de pedido en línea. El usuario dispone de varios medios para buscar las piezas que necesita. Puede utilizar simplemente los nombres de las piezas, preferir navegar por las listas de piezas (grupos técnicos) o incluso visualmente con una navegación intuitiva basada en imágenes. Una vez identificada la pieza, se muestran de forma instantánea la disponibilidad y el precio y el usuario puede emitir un pedido en todo momento.

### Pedido en línea

Lo hemos visto antes, el sistema permite que los clientes encarguen directamente las piezas de recambio. Como la conexión está protegida e individualizada, no hay riesgo de que se produzca un pedido no autorizado. Sobre este tema el Sr. Gafner sostiene: *«Los accesos están vinculados a los clientes y cada cliente dispone de las mismas condiciones comerciales que si utilizase otros medios. En la actualidad no ofrecemos la posibilidad de pago en línea. En general nuestros clientes prefieren recibir una factura. Si se hace patente la demanda, esto será factible».* La licencia acordada por el cliente le permite varios niveles de uso. De esta forma. Si así lo desea, puede determinar quién puede consultar la base de datos interactiva y quién puede encargar en su empresa.

### Ordenador e Internet indispensables

Este sistema requiere un ordenador conectado a internet para funcionar, pero los usuarios que prefieran continuar trabajando como antes pueden estar tranquilos, esta prestación complementa a otros medios de pedido de las piezas de recambio. Simplemente es más eficaz, más rápida y más fácil de manejar.

Para finalizar, el Sr. Gafner declara: *«Entre nuestros clientes de prueba, nunca hemos tenido un caso en que alguien se haya echado atrás. La sencillez de la interfaz y la rapidez de funcionamiento han puesto de acuerdo a todo el mundo».*

¿Desea probar el sistema?

Descargue el formulario de pedido en esta dirección: <http://catalogue-spr.tornos.com>