

OPTIMIERTE SERVICELEISTUNG – ANPASSUNG DER ORGANISATION

Die von Tornos im Oktober bekanntgegebene strategische Neuausrichtung für die kommenden fünf Jahre umfasst sechs wesentliche Elemente: Die Geschäftstätigkeit soll vermehrt internationalisiert, die Flexibilität gesteigert, das Wachstum durch Innovation gefördert, der Erfolgsbeitrag aus dem Servicegeschäft erhöht und die operative Effizienz gestärkt werden. Zudem sind spezifische Lösungen für die anvisierten Marktsegmente vorgesehen. Welche Auswirkungen ergeben sich für die Kunden? Um Antwort auf diese Frage zu erhalten, unterhielten wir uns mit Herrn Carlos Cancer, Leiter der neuen Abteilung Market & Sales Support, die ins Leben gerufen wurde, um einen zusätzlichen Mehrwert für die Kunden zu schaffen.



Die neue Abteilung in Moutier brodelt vor Aktivität: Die Spezialisten der verschiedenen Marktsegmente und Produktreihen arbeiten Hand in Hand im grossen Open Space, der die Kommunikation und Problemlösung ideal begünstigt. Carlos Cancer präzisiert: *„Die Märkte entwickeln sich laufend weiter und unsere Kunden benötigen immer noch feiner abgestimmte Lösungen in immer noch kürzerer Zeit. Deshalb haben wir uns entschieden, die Verantwortlichkeiten der Produktreihen Einspindelmaschinen, Mehrspindelmaschinen, Fräsmaschinen und Kundendienst in dieser neuen Abteilung zusammenzufassen, um so alle Mitarbeitenden im Dienste der Kunden (mit Ausnahme des Verkaufs) zu vereinen und dadurch unsere Effizienz zu steigern.“*

Die Märkte entwickeln sich weiter

Die Komplexität der in Europa gefertigten Teile hat weiter zugenommen. Die Produktion anderer Teile hingegen wird immer mehr in aufstrebende Länder wie die BRIC-Staaten verlegt. Um mit diesen Änderungen mithalten zu können, entwickelte Tornos Produktreihen, die spezifische Lösungen für jedes Bedürfnis bieten. Cancer führt aus: *„Die Anforderungen der Kunden entwickeln sich laufend weiter. Innovation ist ein Grundpfeiler unseres Wachstums, aber wir müssen unbedingt richtig und schnell innovieren. Tornos beweist schon immer viel Innovationsgeist. Durch die neue Organisation soll dieser noch weiter gestärkt werden.“* 2013 wird das Unternehmen mehrere neue Produkte präsentieren, die das Streben,



den Markt immer wieder mit neuartigen Lösungen in Erstaunen zu versetzen (siehe Kasten zur Swiss Nano), unter Beweis stellen werden.

Bedarfsermittlung

„Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Bedürfnisse der Kunden und des Marktes noch besser in Erfahrung zu bringen. Wir haben das Glück, einer von nur sehr wenigen Herstellern zu sein, die Einspindel-, Mehrspindeldrehmaschinen und Fräsmaschinen anbieten. Somit können wir zahlreiche Informationen aus verschiedenen Tätigkeitsfeldern zusammentragen. Über den Erfahrungsaustausch können wir die Erwartungen der Kunden besser verstehen und ihnen folglich perfekt auf sie zugeschnittene Lösungen anbieten“, erklärt der Abteilungsleiter.

Fertigungslösungen für...

Die von Tornos angebotenen Lösungen umfassen eine breite Palette spezifisch ausgelegter Produkte, die verschiedenen Komplexitäts- und Anforderungsniveaus entsprechen. Die Vision des Maschinenherstellers geht aber noch weiter. Die Ingenieure entwickeln laufend neue Apparate und Vorrichtungen, die auf die anvisierten Märkte ausgerichtet sind und stets zur Produktivitätssteigerung beitragen. Cancer meint: „Bei der Erarbeitung unser Lösungen ist die Synergie zwischen den verschiedenen Bereichen von entscheidender Bedeutung. Kürzlich stellten wir beispielsweise Einspindel-Fertigungsprozesse für die Uhrenindustrie auf Mehrspindel und Mehrspindel-Fertigungsprozesse für die Automobilindustrie auf Einspindel um.“

... zusätzlichen Mehrwert für die Kunden

„Unser Ziel ist es, einen Mehrwert für die Fertigungsprozesse unserer Kunden zu schaffen“, erklärt

Cancer und führt fort: „Dies kann über neue Produkte oder neue Optionen, aber auch spezifische Dienstleistungen wie Coaching und gezielte Schulung erfolgen.“

Optimierte Verkaufsunterstützung

Der frühere Verkaufs- und danach Filialleiter Carlos Cancer weiss, dass die Qualität der Kundenbeziehungen von gut geschulten und gut informierten Ansprechpartnern abhängt. Er präzisiert: „Das Ziel unserer neuen Organisation besteht auch darin, unsere Verkaufskräfte so zu unterstützen, dass sie die Bedürfnisse unserer Kunden noch besser erkennen und ihnen dadurch noch raschere Lösungen anbieten können. Aus diesem Grund werden wir unsere Prozesse vereinfachen und ihnen zusätzliche Instrumente und Informationen zu den Produkten und Dienstleistungen geben.“

Und welches sind die konkreten Auswirkungen?

Carlos Cancer fügt hinzu: „Unsere Aufgabe geht über die Lieferung immer noch leistungsstärkerer Produkte hinaus. Wir müssen auch einen immer besseren Service bieten. Was die optimale Verwendung ihrer Produktionsmittel angeht, müssen sich unsere Kunden voll auf uns stützen können.“

Abschliessend meint Carlos Cancer: „Die Kunden wollen mit den Tornos-Maschinen Resultate erzielen. Wir sind da, um ihnen zu helfen, diese Resultate zu übertreffen.“



Tornos SA
Industrielle 111
2740 Moutier
Tel. +41 32 494 44 44
Fax +41 32 494 49 07
contact@tornos.com
www.tornos.com