

## MEILLEURS SERVICES AUX CLIENTS : ADAPTATION DE L'ORGANISATION

L'orientation stratégique pour les cinq prochaines années que Tornos a dévoilé au cours du mois d'octobre comprend six éléments, qui sont: une plus grande internationalisation de ses activités, une flexibilité renforcée, la croissance par l'innovation, des activités de service plus développées, une excellence opérationnelle accrue, ainsi que l'apport de solutions spécifiques pour des segments de marché ciblés. Quelles en sont les conséquences pour les clients? Pour y répondre, nous avons rencontré Monsieur Carlos Cancer, directeur de la nouvelle entité «Market & Sales Support» qui vise à fournir plus de valeur aux clients.



A Moutier, le nouveau département bourdonne d'activités, les spécialistes des divers marchés et lignes de produits s'y côtoient dans un grand «open space» qui favorise la communication et la résolution de problèmes. M. Cancer précise: *«Les marchés évoluent et nos clients ont besoin de réponses encore plus finement adaptées et ce toujours plus rapidement. Nous avons donc décidé d'intégrer les responsabilités des lignes de produits pour les machines monobroches (Mono), multibroches (Multi), le fraisage et le service clients et ainsi de réunir tous les acteurs au service des clients (sauf la vente) au sein d'un même département pour en maximiser l'efficacité».*

### Les marchés évoluent

Si l'Europe a vu augmenter la complexité des pièces réalisées, la production de nombreuses autres a été déplacée dans les pays en croissance comme ceux du BRIC. Pour faire face à ces changements, Tornos a développé des gammes de produits qui offrent des solutions spécifiques à chaque catégorie de besoins. M. Cancer précise: *«Les demandes des clients ont largement évolué et si l'innovation est un des piliers de notre croissance, nous devons impérativement innover juste et rapidement. Tornos a toujours été innovatrice et notre nouvelle organisation vise à renforcer cet aspect».* En 2013, l'entreprise présentera



plusieurs nouveaux produits qui illustreront cette volonté de surprendre le marché avec des solutions novatrices (voir l'encadré relatif à Swiss Nano).

### La définition des besoins

«Notre objectif est d'avoir une meilleure connaissance des besoins des clients et des marchés. Nous avons la chance d'être un des seuls fabricants à offrir des tours monobroches, des tours multibroches et des centres de fraisage, ainsi nous pouvons compiler de nombreuses informations provenant des différents segments d'activité. En confrontant les expériences des uns des autres, nous allons arriver à mieux identifier les attentes de nos clients et donc de leur fournir des solutions parfaitement adaptées» explique le directeur.

### Des solutions pour...

Les solutions proposées par Tornos passent par une large gamme de produits dédiés à différents niveaux de complexité et d'exigences. Mais la vision du fabricant ne s'arrête pas là, selon les marchés ciblés, les ingénieurs ne cessent de développer de nouveaux appareils et dispositifs qui visent à toujours augmenter la productivité des installations. M. Cancer nous dit: «Dans la définition des solutions, la synergie entre les divers domaines prend toute son importance. Par exemple, nous avons récemment mis en œuvre des processus «monobroches horlogers» sur des tours multibroches et des processus «multibroches automobiles» sur des tours monobroches».

### ... plus de valeur aux clients

«Ce que nous voulons faire, c'est ajouter de la valeur aux procédés d'usinage de nos clients» nous dit M. Cancer, il ajoute: «Ce peut être au travers des

nouveaux produits, des nouvelles options, mais aussi par le biais de services spécifiques comme le coaching ou la formation ciblée».

### Meilleur support à la vente

Ancien responsable de vente, puis directeur de filiale, M. Cancer sait que la qualité de la relation avec les clients passe par des personnes de contact bien formées et informées. Il précise: «Le but de notre nouvelle organisation est également d'aider nos forces de vente à mieux cerner les besoins de nos clients et de leur donner des réponses encore plus rapides. Pour ce faire, nous allons simplifier nos processus et leur fournir des outils, ainsi que des connaissances supplémentaires au niveau des produits et des services».

### Et concrètement ça va changer quoi?

M. Cancer ajoute: «Notre mission ne s'arrête pas à fournir des produits plus performants. Nous devons également offrir une qualité de service toujours meilleure. Nos clients doivent pouvoir se reposer sur nous pour une utilisation optimale de leurs moyens de production».

En conclusion, M. Cancer nous dit: «Les clients veulent atteindre des résultats avec les machines Tornos. Nous sommes là pour les aider à améliorer ces résultats».



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