

## SERVIZI MIGLIORI AI CLIENTI: ADATTAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE

**L'orientamento strategico per i prossimi cinque anni, sviluppato da Tornos nel corso del mese di ottobre, comprende sei elementi, che sono: una maggior internazionalizzazione delle sue attività, una rafforzata flessibilità, la crescita tramite l'innovazione, delle incrementate attività di servizio, un'accresciuta ed eccellente operatività, così come l'apporto di soluzioni specifiche per mirati segmenti di mercato. Quali sono le conseguenze per i clienti? Per poterne dare risposta, abbiamo incontrato il Signor Carlos Cancer, direttore della nuova divisione, denominata «Market & Sales Support» che apporta maggior valore ai clienti.**



A Moutier, il nuovo reparto è spasmodicamente all'opera, gli specialisti dei vari mercati e delle linee di prodotti si fiancheggiano all'interno di un grande «open space» che favorisce la comunicazione e la risoluzione dei problemi. Il Signor Cancer precisa: *«I mercati evolvono e i nostri clienti hanno bisogno di risposte ancor più finemente adeguate e ciò sempre più rapidamente. Abbiamo pertanto deciso di integrare le responsabilità delle linee di prodotti per le macchine monomandrino (Mono), multimandrini (Multi) la fresatura e il servizio clienti e di riunire così facendo tutti gli esponenti principali al servizio dei clienti (escluso il commerciale) all'interno di uno stesso reparto per massimizzarne l'efficacia».*

### **I mercati evolvono**

Se l'Europa ha vissuto l'aumento della complessità dei particolari da realizzare, la produzione di numerosi altri particolari è stata trasferita a paesi in crescita, come quelli del BRICS. Per far fronte a questi mutamenti, Tornos ha progettato delle gamme di prodotti che offrono soluzioni specifiche a ogni categoria di richiesta. Il Signor Cancer precisa: *«Le domande dei clienti si sono ampiamente evolute e se l'innovazione è uno dei pilastri della nostra crescita, noi dobbiamo imperativamente innovare correttamente e rapidamente. Tornos è sempre stata innovatrice e la nostra nuova organizzazione punta a rafforzare quest'aspetto».* Nel 2013 l'azienda presenterà diversi



nuovi prodotti che dimostreranno questa volontà di sorprendere il mercato con delle soluzioni innovatrici (vedi riquadro inerente Swiss Nano).

### La definizione delle necessità

*«Il nostro obiettivo, è quello di avere una miglior conoscenza delle necessità dei clienti e dei mercati. Abbiamo la fortuna di essere gli unici fabbricanti a poter offrire dei torni monomandrini, dei torni multimandrini, nonché centri di fresatura e siamo quindi in grado di raccogliere moltissime informazioni provenienti da differenti segmenti di attività. Mettendo a confronto le esperienze degli uni e degli altri, potremo individuare meglio le attese dei nostri clienti e quindi, fornir loro le soluzioni perfettamente corrispondenti alle medesime».*

### Varie soluzioni per...

Le soluzioni proposte da Tornos passano attraverso una vasta gamma di prodotti dedicati a differenti livelli di complessità e di esigenze. Ma il coinvolgimento del fabbricante non si ferma a questo stadio poiché, a seconda dei mercati cui si punta, gli ingegneri continuano a sviluppare senza sosta nuovi apparecchi e dispositivi il cui scopo è quello di accrescere sempre la produttività delle installazioni. Il Signor Cancer dice: *«Nella definizione delle soluzioni, la sinergia tra i diversi settori acquisisce tutta la sua importanza. Recentemente abbiamo, ad esempio, messo in atto dei processi 'monomandrini per gli orologi' su dei torni multimandrini e, viceversa, dei processi 'multimandrini per automobili' su dei torni monomandrini».*

### ... più valore ai clienti

*«Quello che vogliamo fare, è di aggiungere valore ai processi di lavorazione dei nostri clienti»* ci dice il Signor Cancer, ed aggiunge: *«Questo può realizzarsi tramite nuovi prodotti, nuove opzioni, ma anche tramite servizi specifici quali il coaching o la formazione mirata».*

### Miglior supporto alla vendita

Già responsabile commerciale e, successivamente, direttore di filiale, il Signor Cancer sa che la qualità della relazione con i clienti avviene attraverso delle persone di contatto preparate ed edotte, e precisa: *«Lo scopo della nostra nuova organizzazione è altresì quello d'essere d'aiuto ai nostri esponenti commerciali a meglio circoscrivere le necessità dei nostri clienti e dando loro le risposte ancor più rapidamente. Per pervenirvi, semplificheremo i nostri processi e forniremo degli utensili e delle conoscenze supplementari inerenti sia ai prodotti che ai servizi».*

### In concreto tutto ciò che cosa cambierà?

Il Signor Cancer aggiunge: *«La nostra missione non si ferma alla sola fornitura di prodotti maggiormente performanti. Noi dobbiamo altresì fornire una qualità di servizio sempre migliore. I nostri clienti devono potersi affidare a noi per un utilizzo ottimale dei loro mezzi di produzione».*

In conclusione il Signor Cancer dice: *«I clienti vogliono raggiungere dei risultati con le macchine Tornos e noi siamo a loro disposizione per aiutarli a migliorare questi risultati».*



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