

UM SERVIÇO DE PRIMEIRA QUALIDADE: UMA NECESSIDADE

A missão de toda a empresa é satisfazer seus clientes, seja no quesito produto ou serviço, a Tornos não é uma exceção. É responsabilidade da empresa fazer com que o serviço valorize o cliente. Acreditamos que enquanto a venda da primeira máquina é efetuada pelo departamento de vendas, é geralmente o serviço de atendimento ao cliente que permite vender a segunda máquina.



Para saber mais sobre os serviços da Tornos, a decomag entrevistou Simon Aebi, o responsável pelo serviço de atendimento ao cliente, e Jérôme Gafner, o responsável pelas peças de reposição.

decomagazine: Quais serviços são oferecidos pela Tornos

Simon Aebi: Oferecemos um leque completo de serviços que vai desde a instalação, passando por conserto de máquinas, manutenção preventiva, treinamento, coaching e vai até um serviço de revisão de máquinas, recentemente implantado. Somos capazes de ajudar nossos clientes em quase todas as circunstâncias, começando antes mesmo da compra da máquina. De fato, na Tornos é possível solicitar a realização de um teste inicial ou de viabilidade. Graças a nossos serviços "Techno-center", podemos inclusive oferecer esse tipo de serviço. Após a instalação da máquina, se for necessário, podemos ofe-

recer coaching. O cliente não fica sozinho depois da instalação da sua máquina. Desejamos trabalhar em parceria com nossos clientes.

dm: Quais são as regiões geográficas que vocês cobrem?

SA: Podemos oferecer prestações de serviços em todas as regiões do mundo, possuímos vários estoques de peça de reposição descentralizados pelo mundo e em todos os lugares onde atuamos ativamente. (um encarte com os endereços de contato do SAC pelo mundo se encontra anexado a essa edição).

dm: E quanto ao treinamento, ele ainda é bastante procurado?

SA: Mais do que nunca. Nossas salas de formação foram, inclusive, recentemente adaptadas para poder instruir nossos clientes sobre a máquina SwissNano

Apresentação



e sobre o software ISIS. A procura é grande nessa área, fizemos tudo para atender a demanda. O treinamento direcionado oferecido em Moutier a pequenos grupos possibilita que nossos clientes dominem melhor as ferramentas de produção. A variedade de cursos é grande, passando pela manutenção das máquinas e programação, tecnologias medicinais etc... Todos são personalizados de acordo com a necessidade de cada um.

dm: Após o treinamento, a quem o cliente deve se dirigir caso haja algum problema?

SA: Oferecemos uma hotline para o software e uma outra para os aspectos gerais (ver encarte). Os clien-

tes podem entrar em contato conosco quando precisarem, seja por causa um problema de programação ou de manutenção. Nossos especialistas estão à disposição para responder às perguntas dos clientes e guiá-los a uma solução. Esta pode ser uma intervenção no local e / ou a substituição de uma peça defeituosa ou desgastada.

dm: O senhor nos falou de revisão de máquinas, do que se trata exatamente?

SA: é um novo serviço que propomos faz pouco tempo, revisamos máquinas antigas do tipo Deco para deixá-las no seu estado original. O estado da máquina é analisado e discutido com o proprietário.

IDENTIFICAR, SOLICITAR... E PRODUZIR...

Em um meio de produção moderno, onde se trabalha quase sempre com grandes restrições, não é raro que peças de reposição sejam necessárias. Nesse caso, a urgência é máxima. Em caso de parada da máquina, é imperativo poder produzir o mais rápido possível. Qualquer erro de identificação ou de entrega tem um alto custo.

Durante anos, a Tornos procurou uma solução para a criação de um sistema que possibilitaria centralizar, classificar e pôr a disposição de nossos clientes todas as referências de peças de reposição das máquinas produzidas. Depois de um projeto detalhado, o sistema ganhou vida. Os primeiros a utilizarem-no foram os funcionários da Tornos de vários lugares do mundo. A utilização intensiva deste sistema por profissionais que falam línguas distintas e pensam de maneira diferente, levou a empresa a melhorar o sistema para o tornar ainda mais eficaz e "universal".

Assim que a versão 2 foi validada, um grupo de teste composto por clientes que dispunham de um parque de máquinas importante e utilizavam intensamente o sistema foi constituído. Depois de vários meses, adaptações menores foram feitas e esta ferramenta foi posta à disposição do público em 2010. Desde então, ele é continuamente desenvolvido para ser cada vez mais eficiente e completo.

Não é uma ferramenta de diagnóstico, mas um sistema de identificação e de pedido online. O usuário dispõe de várias formas de pesquisar as peças das quais precisa. Ele pode simplesmente usar o nome da peça, navegar nas listas de peças (grupos técnicos) ou ainda fazer a pesquisa visual por meio de uma navegação intuitiva através de imagens. Um vez a peça identificada, a disponibilidade e o preço são exibidos e o usuário pode fazer o pedido a qualquer hora.



Dispomos da competência e do material necessários para deixar as máquina como novas. Numa revisão completa, a máquina é desmontada e nossos especialistas limpam cada uma das peças, a fiação é completamente refeita; os fusos de esfera e as guias são substituídas assim como os motores de eixos e os motores das ferramentas impulsionadas. Também efetuamos, naturalmente, revisões menores a pedido do cliente.

dm: Podemos dizer que se trata de uma solução para o futuro?

SA: Com certeza, para os clientes que não querem investir em uma nova máquina, podemos agora revisar completamente uma máquina Deco que sai de nossas oficinas com o mesmo desempenho do primeiro dia. Garantimos a disponibilidade de peças de reposição dessas máquinas por mais de dez anos. Elas continuam sendo, então, parceiras confiáveis para produção por muito tempo.

dm: O senhor nos falou de peças de reposição, quais são as novidades nessa área?

Jérôme Gafner: Agora todos os nossos produtos podem ser solicitados online. Nossos clientes podem pedir suas peças de reposição no nosso site <http://catalogue-spr.tornos.com/>. Eles podem identificar as peças com facilidade e são imediatamente informados sobre a disponibilidade de cada uma. Além disso, os clientes que utilizam esse sistema se beneficiam de um preço especial para as peças de reposição. Essa solução é portanto moderna, rápida e econômica.

dm: Parece que esse sistema só tem vantagens, quais são as condições para os clientes acessar o sistema?

JG: Nenhuma! É só acessar o site <http://catalogue-spr.tornos.com/> e preencher o formulário de adesão. Entregamos os pedidos no menor prazo possível. Caso haja qualquer dúvida, convido os clientes a entrarem em contato diretamente comigo gafner.j@tornos.com.



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