

一流的服务不是奢侈..... 而是必不可少的！

所有公司的目标是让客户对他们的产品和服务感到满意，Tornos也不例外。我们服务工作的理念是一切以客户为中心。我们始终认为，销售部门向客户卖出第一台机床后，往往是我们的服务决定客户是否会购买第二台机床。



为了更好地了解Tornos的服务，decomag 采访了客户服务部负责人Simon Aebi和备件部门经理 Jérôme Gafner。

decomagazine: Tornos 提供哪些服务？

Simon Aebi: 从设备安装、机床维修、预防性维护到培训辅导，我们为客户提供全方位的服务；最近我们还开始提供机床维修项目。我们部门的任务就是在任何情况下都能够为客户提供所需的帮助，甚至是在购买机床之前。事实上，我们“技术中心”强大的技术力量保证Tornos可以进行“概念验证”或可行性测试。机床安装后，如有必要我们可以为客户提供培训。同时机床安装后为客户提供技术支持。我们衷心希望与客户有密切的合作。

dm: 覆盖哪些区域？

SA: 我们的服务遍布世界各地。在全球我们有数个备件库存集散地，这样无论客户在哪里，我们都可以快速响应。（这期杂志里有我们全球售后服务团队联系方式的单页）。

dm: 培训内容如何？始终是最先进的资讯吗？

SA: 是的，内容更加丰富。我们的培训室刚进行了装修，这可以更加有效地对客户进行SwissNano机床操作和ISIS软件使用方面的培训。客户对这一领域的需求非常强烈，因此我们采取措施着重这方面的培训。在Moutier，我们提供非常有针对性的和精练的小组培训，增强客户对我们机床的了解。课程范围包含机床维护、编程和检查技术等，内容非常广泛。所有这些课程都可以根据不同的需求进行定制。



dm: 培训之后, 如果有问题, 客户与谁联系?

SA: 我们有软件问题的咨询热线, 还有一般问题的咨询热线(参见所附文件)。有关编程和维修方面的任何问题, 客户可以随时联系我们。我们的专家随时进行解答, 并引导客户找到解决方案。对于有缺陷或磨损的部件可能需要现场维修或更换。

dm: 你说的机床服务具体是指什么?

SA: 这是我们最近推出的一项新服务: 我们为旧的Deco机床提供维修服务, 把它们恢复到出厂状态。与客户一起对机床的状况进行分析和讨论, 然后我们利用所拥有的技术和设备将机床完全恢复到出厂状态。只要完成对机床的检查, 即可对机床进行拆卸, 我们的专家会对每一个零件进行清洗, 然后重新布线, 更换滚珠丝杠和导轨, 以及主轴电机和刀具驱动电机。当然, 我们也可以根据客户要求进行现场维修。

识别、订购…… 和生产……

在现代化的生产设备运行过程中, 工作也常常受到一些限制, 需要更换一些零部件。如果出现这种情况, 节省时间是最关键的。出现机床停机时, 能够重新启动并尽快恢复生产至关重要。所以在零件识别和交付上出现任何错误都需要付出很大的代价。

多年以来, Tornos一直希望建立所有机床零部件的集中和分类系统, 并可以将其提供给客户。经过详细的概念设计, 该系统终于建立了。第一批用户就是世界各地的Tornos员工。经过不同语种和不同思维方式的专业人士使用后, 公司又进一步完善了将该系统, 使其更加高效和“通用”。

第二个版本通过验证后, 立刻组成了客户试用团队, 由拥有大量机床的客户对其进行密集使用。在几个月的测试性使用后, 经过了一些小小的更改, 这个工具于2010年开始公布使用, 并在之后不断发展完善, 确保其尽可能的处于最新最全面的状态。

这是一个在线订购和识别系统, 而不是诊断工具, 用户可以用多种方法搜索自己需要的部件, 也可以简单地使用零件名称, 或选择浏览零件清单(技术群组), 甚至是使用直观的图像导航进行图示化搜索。零件一旦确定下来, 会立即显示其供应情况和价格, 用户可以随时进行订购!



dm: 这个可以说是未来的一种解决方案吗?

SA: 的确是。对于不想投资新机床的客户来说, 我们现在可以对Deco机床提供全方位服务, 这样机床离开我们车间后, 它可以象当初购买时一样发挥其性能。这些机床零件仍然可以使用10多年。因此这些机床是可靠的长期生产伙伴。

dm: 你刚才提到了备件。在这一领域有什么新的研发项目?

Jérôme Gafner: 我们现在已经扩大了网上订购系统, 包括我们所有的产品。也就是说客户可以在 <http://catalogue-spr.tornos.com/> 这个平台上订购备件。这样客户能够轻松地识别自己的部件, 我们也可以立刻通知客户部件的供应情况。使用该系统的客户还可享受在线优惠的零部件价格, 这个解决方案更加现代化、快速并节省成本。

dm: 这个系统看起来有很多好处, 如果客户想访问该系统, 需要什么条件吗?

JG: 没有什么条件! 客户可以直接进入 <http://catalogue-spr.tornos.com/>, 填写完表格后就可以订阅。我们会尽快处理他们的请求。如果客户以后有什么问题, 非常欢迎通过 gafner.j@tornos.com 与我联系。



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