

ERSTKLASSIGER SERVICE IST EIN ZENTRALES ELEMENT UNSERER PHILOSOPHIE

Kundenzufriedenheit bei Produkten und Service hat bei jedem Unternehmen hohe Priorität, so auch bei Tornos. Das Unternehmen legt besonderen Wert auf einen Service, der dem Kunden einen echten Mehrwert bringt. Dieser Ansatz folgt dem Gedanken, dass die erste Maschine durch den Vertrieb, die zweite allerdings bereits durch den Service verkauft wird.



Um mehr darüber zu erfahren, was genau Tornos unter Service versteht, hat sich decomag mit Simon Aebi, Kundendienstleiter, und Jérôme Gafner, Leiter Ersatzteile, unterhalten.

decomagazine: Wie groß ist das Serviceangebot bei Tornos?

Simon Aebi: Wir bieten eine vollständige und breite Palette an Serviceleistungen an. Diese reichen von der Installation und Reparatur der Maschine über vorbeugende Wartung, Schulung und Coaching bis hin zu einem Überholservice für die Maschinen, den wir seit Kurzem anbieten. Somit sind wir in der Lage, unseren Kunden in praktisch jeder Situation Unterstützung zu bieten, und dies bereits vor dem Maschinenkauf. Dank unserer „Technology-Center“ ist es bei Tornos sogar möglich, Prinzip- oder Machbarkeitsversuche durchführen zu lassen. Nach der Installation der Maschine kann bei Bedarf ein Coaching in Betracht gezogen werden. So fühlt sich der Kunde nach der Installation seiner Maschine nicht allein gelassen.

Unser Ziel ist es, Hand in Hand mit unseren Kunden in einer partnerschaftlichen Beziehung zusammenzuarbeiten.

dm: Welches geografische Gebiet decken Sie ab?

SA: Wir können Dienstleistungen in allen Regionen der Welt erbringen. Unsere weltweiten dezentralen Ersatzteillager erlauben es uns, sehr rasch zu reagieren. (Dieser Ausgabe ist ein Flyer mit den weltweiten Kundendienstadressen beigelegt.)

dm: Wie sieht es mit der Nachfrage nach Schulungen aus?

SA: Diese ist grösser denn je. Unsere Schulungsräume wurden übrigens kürzlich entsprechend umgerüstet, damit wir unsere Kunden effizient auf der Maschine SwissNano und auf der ISIS-Software schulen können. Die Nachfrage in diesem Bereich ist sehr groß und wir setzen alles daran, um ihr nachzukommen.



Die in Moutier in kleinen Gruppen durchgeführten, gezielten Schulungen sind darauf ausgelegt, dass unsere Kunden ihre Produktionsmittel besser beherrschen lernen. Das Kursangebot ist sehr breit und reicht von der Wartung der Maschine über deren Programmierung bis hin zur Medizintechnik. Natürlich können die einzelnen Kurse auch besonderen Bedürfnissen angepasst werden.

dm: An wen kann sich der Kunde nach der Schulung bei Problemen wenden?

SA: Wir verfügen über je eine Hotline für die Software und für Allgemeines (siehe Kasten). Bei Bedarf können uns die Kunden kontaktieren, egal ob sie ein

Programmier- oder Wartungsproblem haben. Unsere Spezialisten gehen auf sie ein und helfen ihnen, eine Lösung zu finden. Diese kann in einen Eingriff vor Ort und/oder im Auswechseln eines defekten oder abgenutzten Maschinenteils liegen.

dm: Sie haben auch die Maschinenüberholung erwähnt, was beinhaltet diese genau?

SA: Diese Dienstleistung bieten wir seit Kurzem an. Wir überholen ältere Maschinen vom Typ Deco, um sie wieder in ihren ursprünglichen Zustand zu bringen. Dabei wird der Zustand der Maschine analysiert und mit dem Besitzer besprochen. Wir verfügen über die notwendigen Kompetenzen und Ausrüstungen,

IDENTIFIZIEREN, BESTELLEN... UND PRODUZIEREN...

An moderne Produktionsmittel werden oft außerordentlich hohe Anforderungen gestellt, was sich im Bedarf an Ersatzteilen niederschlägt. Und dann wird alles sehr dringend. Bei einem Maschinenstillstand ist es zwingend notwendig, dass die Produktion so rasch wie möglich wieder aufgenommen werden kann. Falsche Identifizierungen und Lieferungen von Ersatzteilen haben kostspielige Folgen.

Jahrelang suchte Tornos nach einer Lösung, um sämtliche Artikelnummern der Ersatzteile seiner Maschinen zu zentralisieren, klassifizieren und den Kunden zur Verfügung zu stellen. Nach umfassender Aufbauarbeit wurde ein solches System schließlich in Betrieb genommen. Die ersten Benutzer waren Tornos-Mitarbeiter auf der ganzen Welt. Die intensive Nutzung durch Fachleute mit verschiedenen Muttersprachen und Denkweisen hat dazu geführt, dass wir das System weiter optimieren konnten, um es noch effizienter und umfassender zu gestalten.

Nachdem die zweite Version fertiggestellt war, wurde eine Gruppe von freiwilligen Testkunden gebildet, die über einen bedeutenden Maschinenpark verfügen, so dass eine intensive Nutzung des Systems gewährleistet war. Nach mehreren Monaten wurden weitere kleinere Anpassungen vorgenommen und 2010 wurde das System öffentlich zugänglich gemacht. Seither wird es laufend weiterentwickelt.

Es handelt sich dabei nicht um ein Diagnosetool, sondern um ein System zur Online-Identifizierung und -Bestellung. Der Benutzer verfügt über verschiedene Möglichkeiten, um nach dem benötigten Maschinenteil zu suchen. Er kann ganz einfach nach dem Namen suchen, in der Ersatzteilliste navigieren (nach technischen Gruppen) oder mit Hilfe der bildbasierten, intuitiven Navigation das Maschinenteil identifizieren. Sobald das Ersatzteil gefunden ist, werden sofort die Verfügbarkeit und der Preis angezeigt und der Kunde kann die Bestellung jederzeit aufgeben!



um die Maschinen wieder auf Vordermann zu bringen. Bei einer vollständigen Überholung wird die Maschine zerlegt. Jedes einzelne Bauteil wird von unseren Spezialisten gereinigt, die Verdrahtung wird erneuert und die Kugelumlaufspindeln, Führungen sowie Motoren der Achsen und angetriebenen Werkzeuge werden ersetzt. Auf Kundenwunsch führen wir natürlich auch kleinere Maschinenrevisionen durch.

dm: Kann man sagen, dass dies eine Lösung für die Zukunft darstellt?

SA: Ganz genau. Für Kunden, die nicht in eine neue Maschine investieren wollen, können wir deren Deco-Maschine vollständig überholen, sodass sie unsere Werkstätten so leistungsfähig wie am ersten Tag verlässt. Die Verfügbarkeit der Ersatzteile ist für diesen Maschinentyp noch für mindestens 10 Jahre garantiert. So bleiben diese Maschinen für sehr lange Zeit zuverlässige Produktionspartner.

dm: Was gibt es Neues in Bezug auf die Ersatzteile?

Jérôme Gafner: Wir haben unser Online-Bestellsystem auf alle unsere Produkte ausgedehnt. Unsere Kunden können die Ersatzteile selbst über unsere Plattform unter <http://catalogue-spr.tornos.com/> bestellen. Sie können dort die gewünschten Ersatzteile sehr einfach identifizieren und werden auch umgehend über deren Verfügbarkeit informiert. Kunden, die von diesem Online-System profitieren, kommen zudem in den Genuss von vorteilhaften Preisen für ihre Ersatzteile. Diese Lösung ist also sehr modern, schnell und preiswerter als der herkömmliche Weg.

dm: Dieses System scheint nur Vorteile zu bieten. Aber welche Bedingungen muss der Kunde erfüllen, um es nutzen zu können?

JG: Keine! Es genügt, auf der Website <http://catalogue-spr.tornos.com/> das Antragsformular auszufüllen. Wir bearbeiten es kurzfristig und der Kunde kann loslegen. Bei Fragen können mich die Kunden unter der Adresse gafner.j@tornos.com direkt erreichen.



TORNOS

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