

UN SERVICIO DE PRIMERA CALIDAD: UNA NECESIDAD

La misión de cualquier empresa es satisfacer a sus clientes, ya sea en materia de productos o de servicios, y Tornos no es una excepción. La empresa pone todo su empeño en que el servicio valore al cliente. Nos gusta pensar que, aunque la venta de la primera máquina haya sido realizada por el departamento de ventas, a menudo lo que permite vender la segunda máquina es el servicio ofrecido.



Con la intención de saber más sobre el servicio ofrecido por Tornos, decomag ha entrevistado a Simon Aebi, responsable del servicio de atención al cliente, y a Jérôme Gafner, responsable de las piezas de repuesto.

decomagazine: ¿En qué consiste la oferta en términos de servicios ofrecida por Tornos?

Simon Aebi: Ofrecemos una gama de servicios completa que incluye la instalación, la reparación y el mantenimiento preventivo de máquinas, así como formación, coaching e incluso, desde hace poco, un servicio de revisión de máquinas. Somos capaces de ayudar a nuestros clientes en casi cualquier circunstancia, desde antes de la compra de su máquina. De hecho, es posible solicitar a Tornos la realización de una prueba de principio o de viabilidad. Gracias a nuestro «Techno center», podemos ofrecer ese tipo de servicio. Tras la instalación de la máquina, si sur-

giese la necesidad, también es posible solicitar el servicio de coaching. El cliente no se encuentra solo tras la instalación de su máquina. Queremos trabajar codo con codo en colaboración con nuestros clientes.

dm: ¿Qué territorios geográficos cubre la empresa?

SA: Somos capaces de ofrecer prestaciones de servicios en todas las regiones del mundo, ya que contamos con stocks de piezas de repuesto descentralizados repartidos por todo el mundo, por lo que podemos actuar con rapidez en cualquier parte (encontrará un folleto con los datos de contacto del servicio posventa en todo el mundo en este número).

dm: ¿Qué hay de la formación? ¿Sigue de actualidad?

SA: Más que nunca. Hemos adaptado recientemente nuestras salas de formación para poder instruir de



manera eficaz a nuestros clientes en la máquina SwissNano y su software ISIS. La demanda es fuerte en ese ámbito y ponemos los medios necesarios para satisfacerla. La formación específica impartida en Moutier en pequeños grupos permite a nuestra clientela dominar mejor sus herramientas de producción. La oferta de cursos es muy amplia, desde el mantenimiento de las máquinas a la programación, pasando por las tecnologías médicas, etc. Y pueden personalizarse según las necesidades de cada uno.

dm: Tras una formación, ¿a quién puede dirigirse el cliente en caso de que surjan problemas?

SA: Ofrecemos un teléfono de asistencia para lo relativo al software y otro para los aspectos generales

(ver el documento enmarcado). Los clientes pueden contactarnos según sus necesidades, ya sea debido a un problema de programación o a uno de mantenimiento. Nuestros expertos están ahí para responder a sus preguntas y ofrecerles una solución. La solución puede consistir en una intervención in situ o en la sustitución de una pieza defectuosa o estropeada.

dm: Nos ha hablado de revisión de máquinas, ¿en qué consiste exactamente?

SA: Es un nuevo servicio que ofrecemos desde hace poco mediante el que revisamos antiguas máquinas de tipo Deco para devolverlas a su estado original. El estado de la máquina se analiza y discute junto con el propietario. Disponemos de las competencias

IDENTIFICAR, HACER EL PEDIDO... Y A PRODUCIR...

En un medio de producción moderno en el que se trabaja a menudo con enormes limitaciones, es habitual que surja la necesidad de conseguir piezas de repuesto. Y si ese es el caso, evidentemente prima la urgencia. En caso de que se detenga la máquina, es primordial poder producir con la mayor rapidez posible. Cualquier error de identificación o de entrega se paga caro.

Durante años, Tornos anduvo buscando una solución para crear un sistema que le permitiera centralizar, clasificar y poner a disposición de sus clientes todas las referencias de piezas de repuesto de las máquinas producidas. Tras una conceptualización detallada, el sistema se puso en marcha. Los primeros usuarios fueron los empleados de Tornos de todo el mundo. El uso intensivo de este sistema por profesionales que hablan lenguas distintas y piensan de forma diferente llevó a la empresa a mejorar el sistema para hacerlo aún más eficaz y «universal».

Una vez validada esta versión 2, se constituyó un grupo de clientes de prueba que dispusieran de parques de máquinas importantes y que, por consiguiente, realizasen un uso intensivo del sistema. Al cabo de varios meses se efectuaron pequeñas adaptaciones y la herramienta se puso a disposición del público en 2010. Desde entonces, se ha seguido desarrollando sin cesar para que cada vez sea más satisfactoria y completa.

No es una herramienta de diagnóstico, sino más bien un sistema de identificación y de pedido en línea. El usuario dispone de varios medios para buscar las piezas que necesita. Puede utilizar simplemente los nombres de las piezas, navegar por las listas de piezas (grupos técnicos) o incluso buscar visualmente las piezas a través de una navegación intuitiva basada en imágenes. Una vez identificada la pieza, se muestran de forma instantánea la disponibilidad y el precio y el usuario puede realizar el pedido en cualquier momento.



y del material necesarios para dejar las máquinas como nuevas. Durante una revisión completa, nuestros expertos desmontan la máquina, limpian cada pieza y rehacen de nuevo el cableado; se sustituyen los husillos de bolas y las guías, así como los motores de ejes y los motores de las herramientas accionadas. También llevamos a cabo revisiones más superficiales adaptadas a las exigencias del cliente.

dm: ¿Se puede decir que es una solución de futuro?

SA: Completamente. Aquellos clientes que no deseen invertir en una nueva máquina ya pueden acogerse al servicio de revisión completa de su máquina Deco, que saldrá de nuestros talleres con las mismas prestaciones que tenía el primer día. Garantizamos la disponibilidad de las piezas de repuesto para esas máquinas durante más de 10 años. De esta forma, seguirán produciendo de forma fiable durante mucho tiempo.



dm: Nos ha hablado de piezas de repuesto, ¿cuáles son las novedades en este ámbito?

Jérôme Gafner: Nuestro sistema de pedido en línea ya abarca todos nuestros productos. Nuestros clientes pueden hacer su propio pedido de piezas de repuesto a través de nuestra plataforma <http://catalogue-spr.tornos.com/>. No solamente permite identificar con facilidad las piezas, sino que también informa inmediatamente sobre su disponibilidad. Además, los clientes que utilizan este sistema se benefician de un precio especial en las piezas de repuesto. Es una solución moderna, rápida y económica.

dm: Este sistema parece tener muchas ventajas, ¿cuáles son las condiciones que el cliente debe cumplir para acceder a él?

JG: Ninguna. Basta con acceder a la página <http://catalogue-spr.tornos.com/> y rellenar el formulario de inscripción. Trataremos la solicitud lo más rápidamente posible. En caso de preguntas, invito a los clientes a que se pongan en contacto directamente conmigo a través de gafner.j@tornos.com.



TORNOS

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