

UN SERVICE DE PREMIÈRE QUALITÉ : UNE NÉCESSITÉ

C'est la mission de toute entreprise de satisfaire ses clients, que ce soit en matière de produit ou de service, et Tornos ne fait pas exception. L'entreprise met un point d'honneur à ce que le service valorise le client. On aime à le penser, si la vente de la première machine est effectuée par le département des ventes, c'est souvent le service qui permet de vendre la seconde machine.



Afin d'en savoir plus sur le service chez Tornos, decomag a rencontré Simon Aebi, responsable des services clients et Jérôme Gafner, responsable de la vente des pièces de rechange.

decomagazine: Quelle est l'étendue de l'offre en termes de services chez Tornos?

Simon Aebi: Nous offrons une gamme de services complète allant de l'installation, la réparation de machines, la maintenance préventive, la formation, le coaching et même, depuis peu, un service de révision de machines. Nous sommes capables d'aider nos clients dans quasiment n'importe quelle circonstance, dès avant l'achat de sa machine. En effet, chez Tornos il est possible de demander la réalisation d'un essai de principe ou de faisabilité. Grâce à nos « techno-center », nous sommes à même d'offrir ce type de service. Après l'installation de la machine et si le besoin s'en fait sentir, du coaching est également

envisageable. Le client ne se retrouve pas seul après l'installation de sa machine. Nous souhaitons travailler main dans la main en partenariat avec nos clients.

dm: Quels sont les territoires géographiques que vous couvrez?

SA: Nous sommes capables d'offrir des prestations de services dans toutes les régions du monde, nous possédons plusieurs stocks de pièces de rechanges décentralisés à travers le monde et sommes donc très réactifs partout. (Vous trouverez encarté un flyer avec les adresses de contact du SAV à travers le monde dans ce numéro).

dm: Qu'en est-il de la formation, est-ce toujours d'actualité?

SA: Plus que jamais. Nos salles de formation ont d'ailleurs été récemment adaptées afin de pouvoir instruire efficacement nos clients sur la machine



SwissNano et sur le logiciel ISIS. La demande est forte dans ce domaine, nous nous donnons les moyens d'y répondre. La formation ciblée distillée à Moutier au sein de petits groupes permet à notre clientèle de mieux maîtriser leurs outils de production. L'éventail des cours est très large, on passe de la maintenance des machines à la programmation, aux technologies médicales, etc. Le tout est personnalisable selon les besoins de chacun.

dm: Après une formation, à qui le client peut-il s'adresser en cas de problème?

SA: Nous offrons une hotline pour le software et une hotline pour les aspects généraux (voir le document encadré). Les clients peuvent nous contacter à leur

convenance, que cela soit pour un problème de programmation ou pour un problème de maintenance. Nos spécialistes sont là pour répondre à leurs interrogations et les guider vers la solution. Celle-ci peut prendre la forme d'une intervention sur site et/ou du remplacement d'une pièce défectueuse ou usée.

dm: Vous nous avez parlé de révision de machines, qu'en est-il exactement?

SA: C'est un nouveau service que nous proposons depuis peu, nous révisons d'anciennes machines de type Deco afin de les remettre dans leur état d'origine. L'état de la machine est analysé et discuté avec le propriétaire. Nous disposons des compétences et du matériel pour remettre les machines à neuf. Lors

IDENTIFIER, COMMANDER... ET PRODUIRE...

Sur un moyen de production moderne travaillant très souvent avec des contraintes extraordinaires, il est courant qu'un besoin en pièces de rechange ou d'accessoires supplémentaires se fasse sentir. Et lorsque cela arrive, c'est bien évidemment l'urgence qui prime. En cas d'arrêt machine, il est impératif de pouvoir produire le plus rapidement possible. Toute erreur d'identification ou de livraison se paie cher.

Durant des années, Tornos a cherché une solution pour la création d'un système lui permettant de centraliser, classer et mettre à disposition de ses clients toutes les références des pièces de rechange des machines produites. Après une conceptualisation détaillée, le système a été mis en œuvre. Les premiers utilisateurs ont été les employés de Tornos à travers le monde. L'utilisation intensive de ce système par des professionnels parlant des langues distinctes et pensant différemment a amené l'entreprise à améliorer le système pour le rendre encore plus efficace et « universel ».

Une fois cette version 2 validée, un groupe de clients tests disposant de parcs-machines importants et générant donc une utilisation intensive du système a été constitué. Après plusieurs mois, des adaptations mineures ont été effectuées et cet outil a été mis à la disposition du public en 2010. Depuis il s'est développé sans cesse pour être toujours plus pertinent et complet.

Ce n'est pas un outil de diagnostic, mais bien un système d'identification et de commande en ligne. L'utilisateur dispose de plusieurs moyens afin de rechercher les pièces dont il a besoin. Il peut simplement utiliser les noms des pièces, choisir de naviguer dans les listes de pièces (groupes techniques) ou encore visuellement à l'aide d'une navigation intuitive basée sur des images. Une fois la pièce identifiée, la disponibilité et le prix sont instantanément affichés et l'utilisateur peut passer commande, en tout temps.



d'une révision complète, la machine est démontée et chaque pièce est nettoyée par nos spécialistes, le câblage est refait à neuf; les vis à billes et les guidages sont remplacés, ainsi que les moteurs d'axes et les moteurs des outils entraînés. Bien entendu, nous effectuons aussi des révisions plus légères à la demande du client.

dm: Peut-on dire que c'est une solution d'avenir?

SA: Tout à fait, pour les clients ne souhaitant pas investir dans une nouvelle machine, nous sommes désormais en mesure de réviser complètement une machine Deco qui sort de nos ateliers aussi performante qu'au premier jour. La disponibilité des pièces de rechange sur ces machines est garantie pendant encore plus de 10 ans. Elles demeurent donc des partenaires de production fiables pour longtemps.

dm: Vous nous avez parlé de pièces de rechange, quelles sont les nouveautés dans ce domaine?

Jérôme Gafner: Nous avons désormais étendu notre système de commande en ligne à tous nos produits au tarif. Nos clients peuvent donc commander eux-mêmes leurs pièces de rechange sur notre plateforme <http://catalogue-spr.tornos.com/>. Non seulement, ils sont capables d'identifier aisément leurs pièces, mais ils sont instantanément renseignés sur la disponibilité. Les clients utilisant ce système bénéficient également d'un prix préférentiel sur leurs pièces de rechange. Cette solution est donc moderne, rapide et économique.

dm: Ce système semble comporter que des avantages, quelles conditions le client doit-il remplir pour accéder à ce système?

JG: Aucune! Il suffit de se rendre à l'adresse <http://catalogue-spr.tornos.com/> et de remplir le formulaire d'adhésion. Nous traitons les demandes dans les plus brefs délais. En cas de questions, j'invite les clients à me contacter directement: gafner.j@tornos.com ou spr@tornos.com.



TORNOS

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