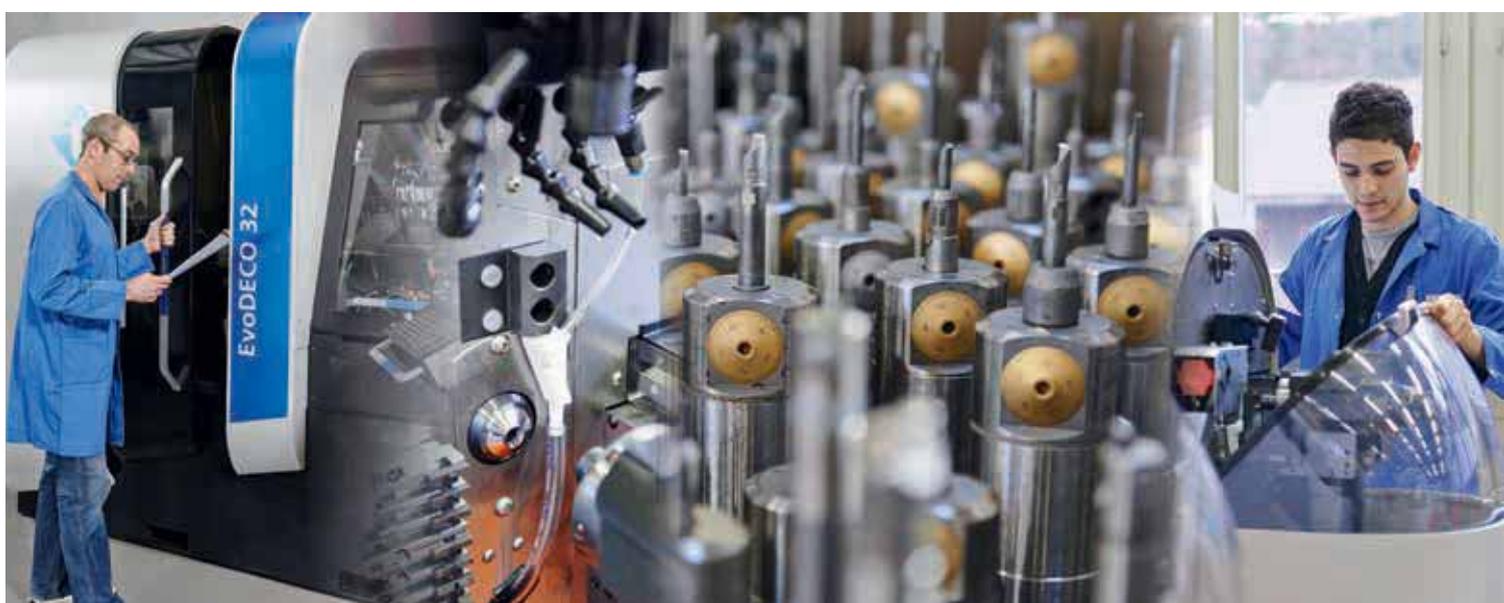


UN SERVIZIO DI PRIMA QUALITÀ: UNA NECESSITÀ

La missione di ogni azienda è di soddisfare i suoi clienti sia in materia del prodotto così come del servizio e Tornos non fa eccezione. L'azienda mette un punto d'onore affinché il servizio valorizzi il cliente. Ci piace pensare che se viene effettuata la vendita della prima macchina da parte del servizio commerciale, è sovente quest'ultimo che ci permette di vendere la seconda macchina.



Per avere maggiori informazioni sul servizio di Tornos, decomagazine ha incontrato il Signor Simon Aebi, responsabile dei servizi clienti e il Signor Jérôme Gafner, responsabile dei pezzi di ricambio.

decomagazine: Qual è l'estensione dell'offerta in termine di servizi in Tornos?

Simon Aebi: Noi offriamo una gamma di servizi completa che spazia dall'installazione, la riparazione della macchina, la manutenzione preventiva, la formazione, il coaching e, da poco tempo, un servizio di revisione delle macchine. Noi siamo in grado di aiutare i nostri clienti pressoché in qualsiasi circostanza sin dall'acquisto della loro macchina. In Tornos è pertanto possibile richiedere la realizzazione di una prova di principio o di fattibilità. Grazie ai nostri «Techno Centers» siamo in grado di offrire questo tipo di servizio. Ad avvenuta installazione della macchina e qualora se ne sentisse la necessità, è possibile prendere in considerazione l'affiancamento di un coaching.

Il cliente non rimane solo dopo l'installazione della sua macchina. Noi desideriamo lavorare mano nella mano in partenariato con i nostri clienti.

dm: Quali sono i territori geografici da voi coperti?

SA: Noi siamo in grado di offrire prestazioni di servizio in tutte le regioni del mondo. Possediamo diversi stock di pezzi di ricambio decentralizzati un po' ovunque nel mondo e reagiamo molto velocemente ovunque. (In questo numero troverete un flyer riportante gli indirizzi di contatto del Servizio post Vendita dislocati nelle varie parti del mondo).

dm: In merito alla formazione, continua a essere di attualità?

SA: Più che mai! Le nostre aule di formazione sono state peraltro recentemente adattate per permettere di istruire efficacemente i nostri clienti sulla macchina



SwissNano e sul soft ISIS. La richiesta è forte in questo settore e noi ci dotiamo dei mezzi necessari per potervi rispondere. La formazione mirata da noi fornita a Moutier, nell'ambito di piccoli gruppi, consente ai nostri clienti di governare al meglio i loro utensili di produzione. La gamma dei corsi è molto ampia e comporta vari temi passando attraverso la manutenzione delle macchine, alle tecnologie medicali, ecc... Il tutto è personalizzabile a seconda delle necessità di ognuno.

dm: A formazione avvenuta, a chi può rivolgersi il cliente in caso di problemi?

SA: Noi offriamo una hotline per il software e una hotline per gli aspetti generali (vedi il testo inqua-

drato). I clienti possono contattarci a loro gradimento sia che si tratti di un problema di programmazione o per un problema di manutenzione. I nostri specialisti sono a disposizione per dare risposta alle loro domande e guidarli verso la soluzione la quale può avvenire tramite un intervento in loco e/o con la sostituzione di un pezzo difettoso o usurato.

dm: Lei ci ha parlato della revisione delle macchine, di cosa si tratta esattamente?

SA: E' un nuovo servizio che proponiamo da poco tempo, noi revisioniamo le vecchie macchine del tipo Deco al fine di rimetterle nel loro stato d'origine. Lo stato della macchina viene analizzato e discusso con il proprietario; disponiamo di competenze e del

IDENTIFICARE, ORDINARE... E PRODURRE...

Su un moderno mezzo di produzione che lavora molto sovente con delle sollecitazioni straordinarie, è cosa corrente che la necessità di parti di ricambio si faccia sentire. In questi casi l'urgenza è prioritaria. In caso di arresto macchina, è imperativo poter riprendere la produzione il più rapidamente possibile. Qualsiasi errore d'identificazione o di consegna costituisce un danno elevato.

Nel corso degli anni, Tornos ha cercato una soluzione per la creazione di un sistema che le permettesse di centralizzare, classificare e mettere a disposizione dei suoi clienti tutte le referenze dei pezzi di ricambio per le macchine prodotte. Dopo una concettualizzazione dettagliata, il sistema è stato messo in opera. I primi utilizzatori sono stati i dipendenti di Tornos operanti nel mondo intero. L'utilizzo intensivo di questo sistema da parte dei professionisti che parlano lingue diverse e pensano diversamente ha indotto l'azienda a migliorare il sistema per renderlo ancor più efficace e «universale».

Convalidata questa seconda versione, un gruppo di clienti test, aventi a disposizione dei parchi macchine importanti e utilizzando intensivamente questo sistema, è stato creato. Dopo alcuni mesi, sono stati eseguiti degli adattamenti minori e quest'utensile è stato messo a disposizione del pubblico nel 2010 e da allora in poi, ha continuato a evolversi incessantemente per essere sempre più pertinente e completo.

Non è un utensile di diagnostica bensì un sistema d'identificazione e di ordinazione in linea. L'utilizzatore ha a disposizione vari mezzi per la ricerca dei pezzi di cui ha bisogno; volendo può utilizzare semplicemente i nomi dei pezzi, scegliere di navigare negli elenchi dei pezzi (gruppi tecnici) oppure anche visivamente tramite una navigazione intuitiva basata sulle immagini. A pezzo identificato, la disponibilità e il prezzo appaiono istantaneamente e l'utilizzatore può trasmettere il suo ordine in qualsiasi momento.



materiale per rimettere le macchina a nuovo. In caso di una revisione completa, la macchina viene smontata e ogni pezzo viene pulito dai nostri specialisti, il cablaggio viene rifatto a nuovo, le viti a sfera e le guide vengono sostituite così come i motori degli assi e i motori degli utensili trascinati. Ben inteso, su richiesta del cliente, effettuiamo altresì delle revisioni meno approfondite.

dm: Si può dire che è una soluzione del futuro?

SA: Si assolutamente, per i clienti che non intendono investire in una nuova macchina, siamo in grado di revisionare completamente una macchina Deco che uscirà dalla nostra officina altrettanto performante come il primo giorno. La disponibilità dei pezzi di ricambio su queste macchine è garantita per più dei prossimi dieci anni. Le macchine continueranno a essere dei partner di produzione affidabili per molti anni ancora.

dm: Lei ci ha parlato di parti di ricambio, quali sono le novità in questo settore?

Jérôme Gafner: Abbiamo esteso il nostro sistema di ordini in linea per tutti i nostri prodotti. I nostri clienti possono quindi ordinare loro stessi i pezzi di ricambio sulla nostra piattaforma <http://catalogue-spr.tornos.com/>. I clienti, non solo sono in grado di identificare facilmente i loro pezzi, ma vengono immediatamente informati sulla loro disponibilità. I clienti che utilizzano questo metodo, beneficiano altresì di un prezzo di favore sui loro pezzi di ricambio. In effetti, si tratta di una soluzione moderna, rapida ed economica.

dm: Questo sistema sembra comportare solo vantaggi, quali sono le condizioni che il cliente deve adottare per accedere a questo sistema?

JG: Nessuna! E' sufficiente digitare l'indirizzo <http://catalogue-spr.tornos.com/> e di compilare il formulario di adesione. Noi evaderemo la richiesta nel minor tempo possibile. In caso di domanda invito i clienti a contattarmi direttamente al seguente indirizzo: 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