

售后服务部门将迁至新址

为了更好地服务客户，Tornos的售后服务部门将搬迁到瑞士穆捷的新址。为了了解更多的情况，我们访问了客户服务部的新负责人Matthias Damman先生，和零备件及机床维修部负责人Simon Aebi先生。



decomagazine: Damman先生，您是Tornos新的客户服务部负责人。您希望达到什么样的目标？

Matthias Damman:Tornos的服务已经很好；我们拥有一个充满活力、能够对客户的真正需求作出积极响应的团队。当然，事情总有不断改进的空间，特别是在我们的响应速度方面。对客户来说，我们高品质的服务是关键的决定因素。他们只会购买能够提供良好售后服务的机床，所以我们必须提供最好的服务；要达到这个目标，我们必须逐步建立有效的机制，而这正是我在接下来的几个月内要专心去做的事情。

在接下来的几个月内，我们也将开发新的服务项目，帮助客户保持应有的竞争力。

dm:所以这次搬迁是全球计划的一部分，旨在提高您们的服务质量，对吗？

MD:是的。我们目前的场所有点太过分散，我们的新地点将有更大的仓储能力，位置也更加中心。我们所有的备件库存将更加有效，从而优化整个流程。我们所有的业务都能够集中处理！

dm:那么，这能给客户带来什么样的好处呢？

MD:这将增加我们的备件库存量，我们已经投资了新的仓储装置，从而能够提供更快地响应速度；我们的目的是缩短交货时间，提供对客户的响应速度，而这些新建筑将是应对这一挑战的重要组成部分。我们的在线订单系统需要完美的响应能力和组织结构。另外，我们机床维修业务的扩大，也需要更多的空间，来满足更大的需求。同时来访的客户能受到更好的接待，而为当地客户提供的接送服务也会更加高效。

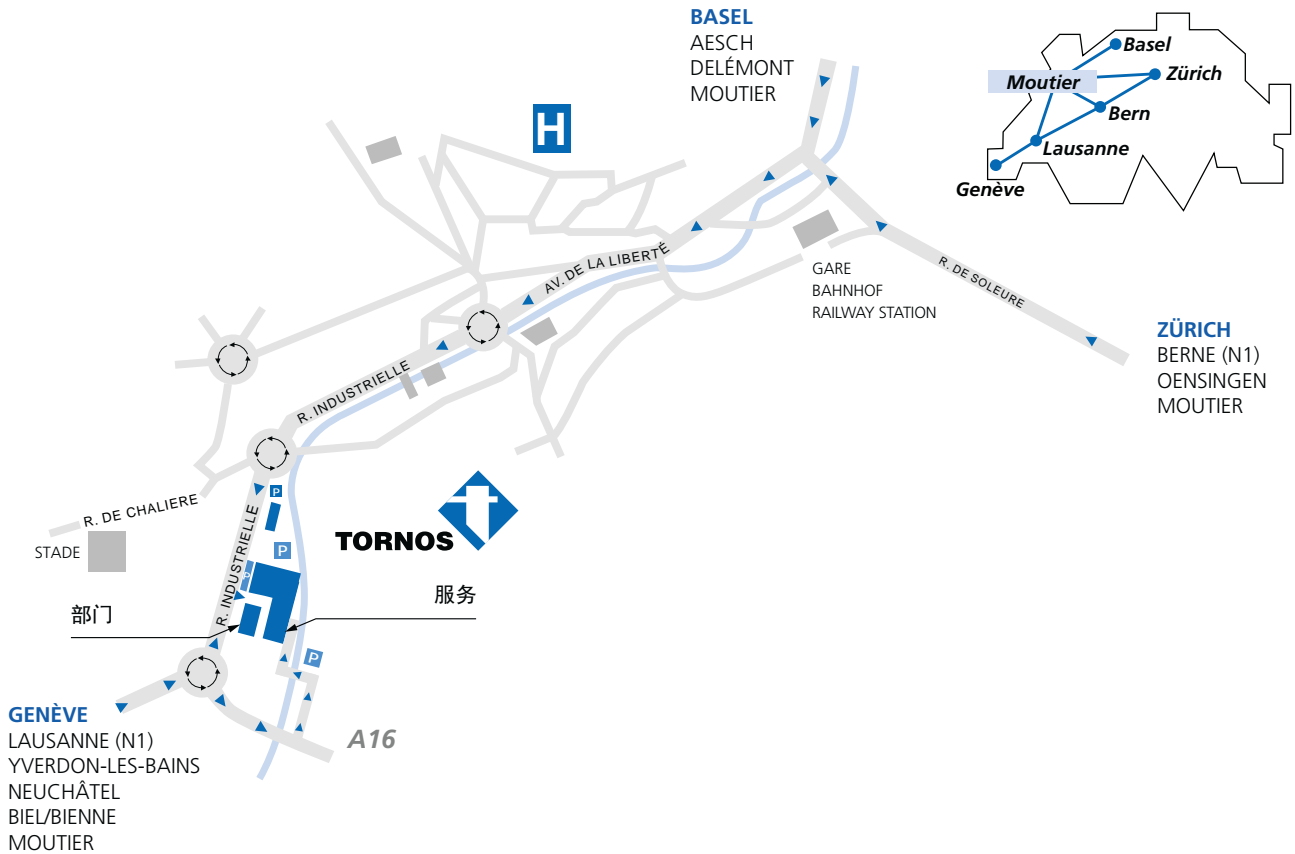
另外在新的办公楼里我们的机床维修部门可以安排在最合适的位置，能够更快更多地为机床提供服务。我们的备件仓库又大又近而且零件存放非常有条理，所以这对于客户是一个明显的优势。

dm:您谈到了您们新的在线备件订购系统，这是我们以前在decomag中已经谈到过的，如今客户反响如何呢？

MD:非常积极！在线系统非常成功，现在我们大部分的客户都在使用它，并都表示非常满意。因为通过在线系统可以迅速了解到所需零部件的库存、价格，以及具体的交货时间。另外，客户还可以在新型的交易模式中享受不少折扣。我希望还没有使用在线系统的用户马上登录<http://catalogue-spr.tornos.com> 来使用。



当前发展



dm:您能够给我们谈一下设备维修的业务吗？因为这将是您们迁到新址的一个重要组成部分？

Simon Aebi:当然可以。去年我们已经开始提供这项服务，工作量约为每年12台机床，但是我们很快就意识到，这个量并不足以满足正常的需求，特别是对于DECO 10机床来说。您可以在该杂志的7页上看到，第一批客户是非常满意的。随着仓库的重新组建，在新址我们决定把更多的重点放在维修服务上。在设备齐全的工作站，我们能够同时维修多台设备，从而可以满足更多的需求。

dm:这样的话，客户是否必须将他们的机床搬运到Moutier进行维修呢？

SA:不需要，我们也可通过子公司提供维修服务，并根据工作量的大小提供现场服务。我们提供包括机床翻新改造在内的针对性很强的定制服务。根据客户的要求我们首先初步进行现场评估，来确定客户的需求。

Tornos售后服务部从2015年1月5日迁至下列新地址：



TORNOS

Tornos SA
Service Dept.
Rue Industrielle 119
CH-2740 Moutier

Machine hotline

SwissType machines
电话 +41 32 494 43 45
传真 +41 32 494 49 14
savmono@tornos.com

Multipindle machines, latin countries, incl. CH

电话 +41 32 494 42 49
传真 +41 32 494 49 14
servicemulti@tornos.com

Multipindle machines, latin countries, incl. CH

电话 +41 32 494 42 49
传真 +41 32 494 49 14
germiquet.p@tornos.com

Spare parts

电话 +41 32 494 43 38
传真 +41 32 494 49 01
spr@tornos.com