

TORNOS SERVICE ZIEHT IN NEUE, ZENTRALER GELEGENE GEBÄUDE UM

Um seine Kunden noch besser zu bedienen, zieht der ganze Kundendienst von Tornos bald in neue Räumlichkeiten in Moutier, Schweiz, um. Wir wollten mehr darüber erfahren und haben uns mit Matthias Damman, dem neuen Leiter der Kundendienstabteilung (neu Tornos Service), und mit Simon Aebi, Leiter Ersatzteile und Maschinenüberholung, unterhalten.



dm: Herr Damman, Sie sind der neue Leiter der Kundendienstabteilung bei Tornos. Welche Ziele verfolgen Sie?

Matthias Damman: Tornos Service ist bereits sehr effizient. Wir verfügen über ein sehr motiviertes und professionelles Team, das auf die Bedürfnisse der Kunden eingeht. Wir werden unseren Service aber weiter optimieren, insbesondere in Bezug auf unsere Reaktionszeiten. Unsere Dienstleistungen und deren Qualität sind für den Kunden entscheidend, denn ohne guten Service wird er keine Maschinen kaufen. Deshalb müssen wir einfach die Besten sein. Wir werden also den nötigen Rahmen schaffen müssen, um dieses Ziel zu erreichen und dies wird meine Aufgabe in den nächsten Monaten sein.

Eines unserer Projekte besteht auch darin, in den folgenden Monaten neue Dienstleistungen zu entwickeln, um unsere Kunden dabei zu unterstützen, ihre Wettbewerbsfähigkeit aufrechtzuerhalten.

dm: Dieser Umzug ist also Teil eines Gesamtplans für die Verbesserung der Qualität Ihrer Dienstleistungen?

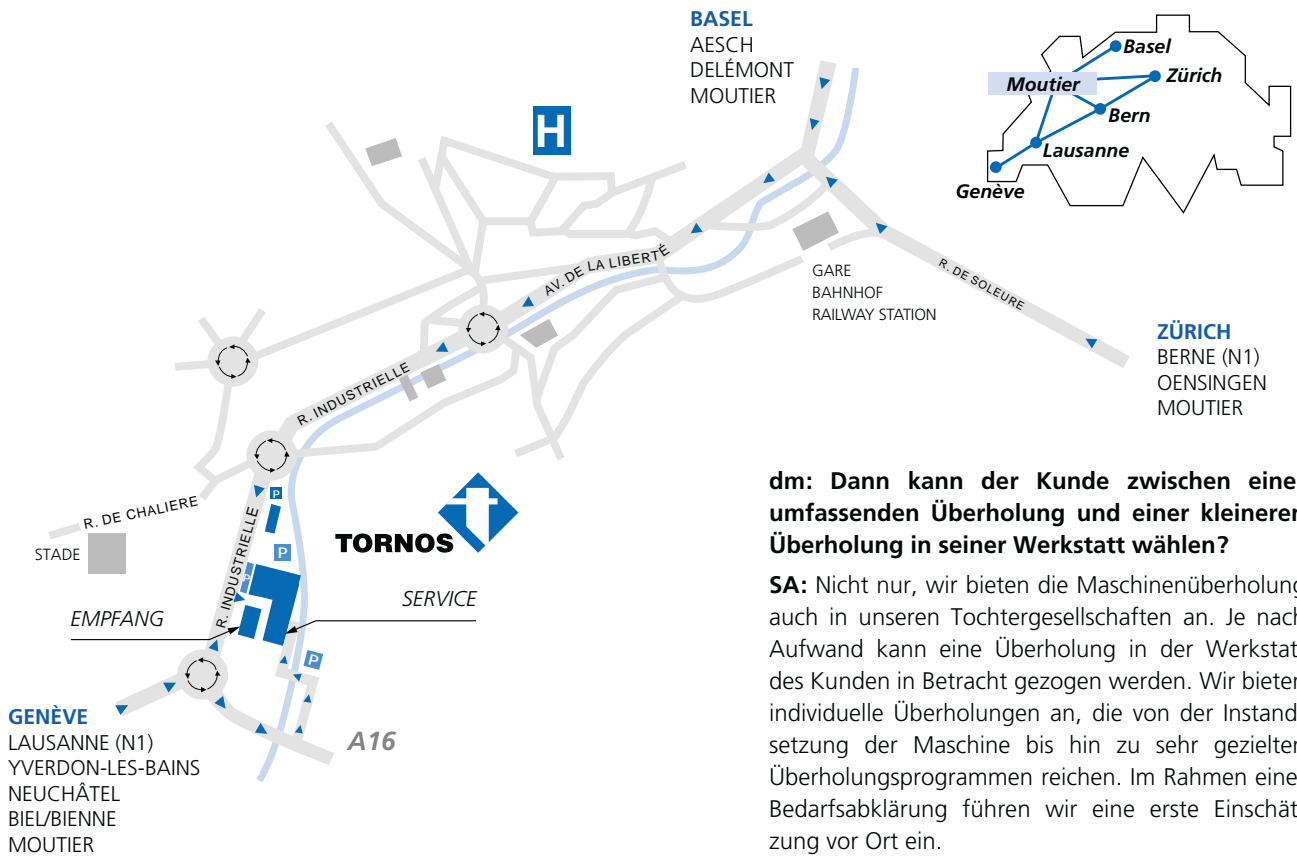
MD: Ja, denn unsere bisher verfügbare Fläche ist zu klein und zu zersplittert. Die neuen Räumlichkeiten bieten mehr Lagerkapazität an einem zentralen Ort. So können wir unser gesamtes Ersatzteillager

viel effizienter verwalten und den Teilefluss optimieren. Alle unsere Aktivitäten werden unter einem Dach vereint sein!!

dm: Welche Vorteile ergeben sich daraus für die Kunden?

MD: Wir werden größere Lagerkapazitäten für Ersatzteile haben und wir haben in neue Lagermittel investiert, um schneller reagieren zu können. Unser Ziel ist es, die Zeiten für Lieferungen und für Eingriffe vor Ort bei den Kunden zu reduzieren. Die neuen Räumlichkeiten tragen einen wesentlichen Teil dazu bei, dieses Ziel zu erreichen. Unser Online-Bestellsystem erfordert eine schnelle Reaktionszeit und eine makellose Organisation. Hinzu kommt, dass wir für Maschinenüberholungen mehr Platz benötigen, um der Nachfrage gerecht zu werden. Wir werden die Kunden, die uns besuchen, in unseren Räumlichkeiten besser empfangen können und der Pick-up-Dienst für die lokalen Kunden wird zusätzlich an Effizienz gewinnen.

Wir werden also auch die Maschinenüberholungen in den neuen Räumlichkeiten durchführen, die ideal dafür geeignet sind, so dass wir dabei noch schneller sind und noch mehr Maschinen bearbeiten können. Unser Ersatzteillager ist näher, besser organisiert und grösser, was natürlich auch den Kunden Vorteile bringt.



dm: Dann kann der Kunde zwischen einer umfassenden Überholung und einer kleineren Überholung in seiner Werkstatt wählen?

SA: Nicht nur, wir bieten die Maschinenüberholung auch in unseren Tochtergesellschaften an. Je nach Aufwand kann eine Überholung in der Werkstatt des Kunden in Betracht gezogen werden. Wir bieten individuelle Überholungen an, die von der Instandsetzung der Maschine bis hin zu sehr gezielten Überholungsprogrammen reichen. Im Rahmen einer Bedarfsabklärung führen wir eine erste Einschätzung vor Ort ein.

dm: Sie erwähnten das System für die Online-Bestellung von Ersatzteilen, über das wir bereits verschiedentlich im decomag berichtet haben. Wie wird dieses von den Kunden angenommen?

MD: Sehr positiv! Es ist ein wahrer Erfolg, denn die meisten unserer Kunden verwenden es und sind sehr zufrieden damit. Sie wissen umgehend, ob die gewünschten Teile auf Lager sind, wie viel sie kosten und wann sie geliefert werden. Zudem profitieren sie von besonderen Bedingungen. Ich lade alle Anwender unserer Maschinen ein, sich über das Online-Formular unter <http://catalogue-spr.tornos.com> anzumelden, falls sie dies noch nicht getan haben.

dm: Können Sie uns etwas mehr über die Maschinenüberholung sagen, die fester Bestandteil der Tätigkeiten in Ihren neuen Räumlichkeiten sein wird?

Simon Aebi: Gerne. Wir haben diese Tätigkeit letztes Jahr mit einer Kapazität von 12 Maschinen pro Jahr aufgenommen. Bald reichte diese jedoch nicht mehr, um der steigenden Nachfrage, insbesondere für die Maschinen Deco 10, nachzukommen. Die ersten Kunden sind mit diesem Service sehr zufrieden, wie Sie auf Seite 7 dieser Ausgabe nachlesen können. Parallel zur Neuorganisation unseres Lagers haben wir uns deshalb entschieden, dieser Tätigkeit in unseren neuen Räumlichkeiten eine wichtigere Rolle einzuräumen. Dadurch sind wir in der Lage, mehrere Maschinen gleichzeitig an vollständig ausgerüsteten Arbeitsplätzen zu überholen.

Neue Service-Adresse von Tornos ab 05.01.2015:



TORNOS
Tornos SA
Abt. Service
Rue Industrielle 119
CH-2740 Moutier

**Hotline Maschinen
Maschinen SwissType**
T +41 32 494 43 45
F +41 32 494 49 14
savmono@tornos.com

**Mehrspindler, lateinische
Länder, inkl. CH**
T +41 32 494 42 49
F +41 32 494 49 14
servicemulti@tornos.com

**Mehrspindler,
nicht-lateinische Länder**
T +41 32 494 42 49
F +41 32 494 49 14
germiquet.p@tornos.com

Ersatzteile
T +41 32 494 43 38
F +41 32 494 49 01
spr@tornos.com

