

## EL SERVICIO DE TORNOS EN LOCALES NUEVOS MÁS CERCA DEL CENTRO NEURÁLGICO

Con el fin de atender mejor a sus clientes, Tornos trasladará en breve todo su Servicio Posventa a unos locales nuevos en Moutier, Suiza y, para que nos contasen más cosas al respecto, nos citamos con Matthias Damman, nuevo responsable del departamento de servicios de Tornos (a partir de ahora, Tornos Service), y Simon Aebi, responsable de piezas de repuesto y revisión de máquinas.



**dm: Sr. Damman, como nuevo responsable del departamento de servicios de Tornos, ¿cuáles son sus objetivos en este nuevo puesto?**

**Matthias Damman:** Tornos Service ya es muy eficiente. Contamos con un equipo muy motivado y profesional que tiene en cuenta realmente las necesidades de la clientela. Evidentemente, vamos a seguir mejorando y, en particular, mejoraremos nuestra capacidad de reacción. Nuestros servicios y la calidad de los mismos son determinantes para el cliente; sin un buen servicio no comprará ninguna máquina, por eso tenemos que ser los mejores; así pues, hay que ir creando poco a poco el plan de trabajo para alcanzar ese objetivo y precisamente con eso voy a estar ocupado los próximos meses.

Asimismo, tenemos proyectado desarrollar nuevos servicios en los próximos meses para que nuestros clientes puedan seguir siendo competitivos.

**dm: Entonces, ¿este traslado forma parte de un plan global destinado a mejorar la calidad de sus prestaciones?**

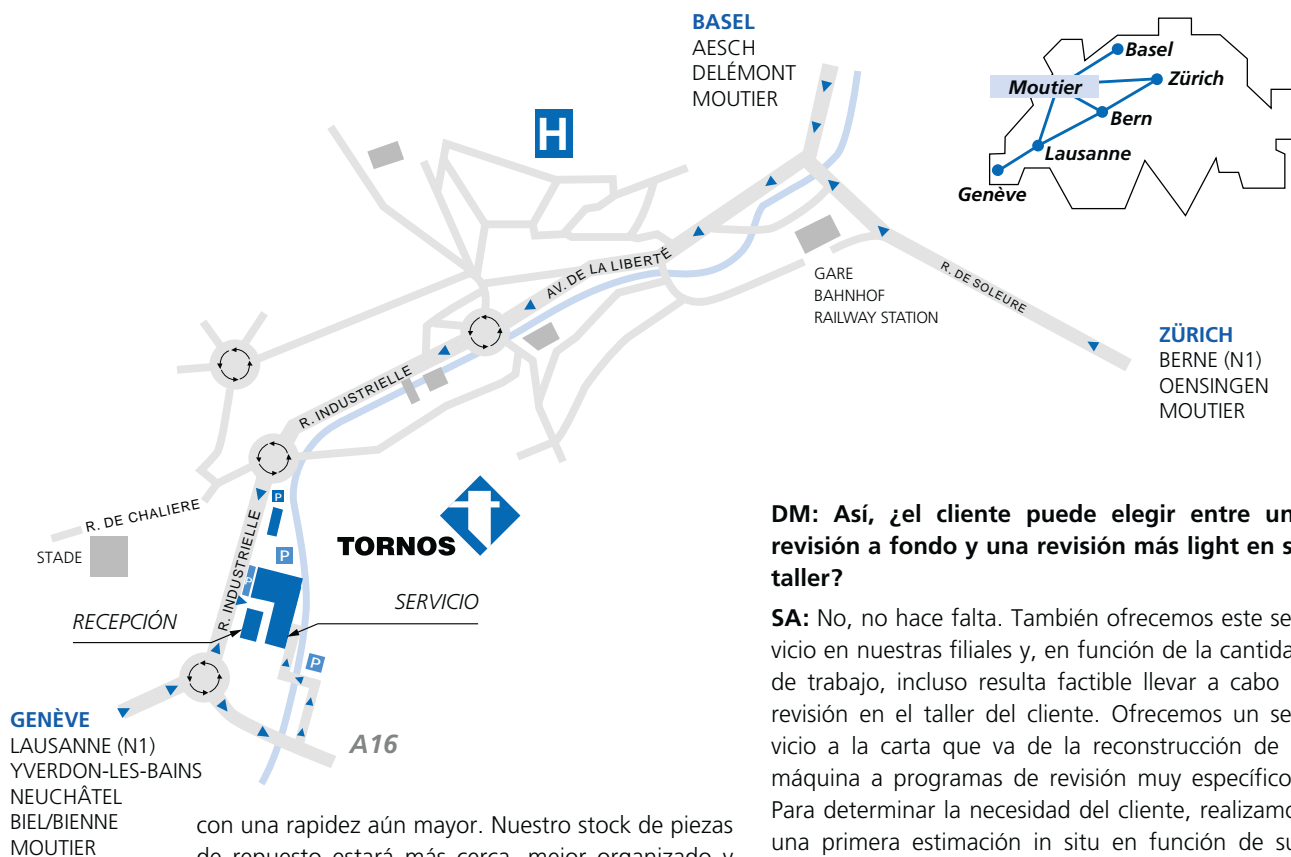
**MD:** Así es, ya que la superficie de nuestros locales actuales resulta ya demasiado pequeña, por un lado, y demasiado repleta de máquinas, por otro. La nueva superficie nos ofrece una mayor capacidad de almacenamiento centralizado. Todo nuestro stock

de piezas de repuesto se almacenará con una eficacia mucho mayor, lo que nos permitirá optimizar los flujos de las piezas. Todas nuestras actividades estarán reunidas bajo un mismo techo.

**dm: ¿Cuáles serán exactamente las ventajas para los clientes?**

**MD:** Hemos reforzado nuestra capacidad de almacenamiento de piezas de repuesto; hemos invertido en nuevos medios de almacenamiento que nos permitirán ofrecer una mayor capacidad de reacción; nuestro objetivo es mejorar nuestros tiempos de entrega y de intervención en relación con nuestros clientes, y los nuevos locales son una herramienta esencial para superar ese reto. Nuestro sistema de pedidos en línea requiere una capacidad de reacción y una organización sin fallos. Además, la ampliación del servicio de revisión de máquinas requerirá una superficie mayor para poder responder a la demanda. Los clientes que nos visiten se beneficiarán de un mejor recibimiento en nuestros locales y el servicio de recogida para los clientes locales será más eficaz.

En estos nuevos locales, perfectamente adaptados para esta actividad, también podremos instalar nuestro servicio de revisión de máquinas, lo que nos permitirá revisar un mayor volumen de máquinas



con una rapidez aún mayor. Nuestro stock de piezas de repuesto estará más cerca, mejor organizado y será mayor, una ventaja clara para el cliente.

**dm:** Nos ha hablado del sistema de control de piezas de repuesto en línea que nos han presentado en decomag en diversas ocasiones. ¿Cómo lo perciben los clientes?

**MD:** Pues de forma muy positiva. Es un auténtico éxito. En la actualidad lo utiliza la mayoría de nuestros clientes y el grado de satisfacción es muy elevado según sus propias palabras. Saben si sus piezas están en stock, su precio y el plazo de entrega de inmediato. Además, disfrutan de condiciones comerciales especiales. Invito a los que no sean usuarios del mismo a registrarse con la mayor brevedad a través del formulario en línea en <http://catalogue-spr.tornos.com>.

**dm:** ¿Puede decirnos algo más acerca de la actividad de revisión de la máquina que será parte integrante de sus nuevos locales?

**Simon Aebi:** Por supuesto. El año pasado comenzamos esta actividad con una capacidad de unas 12 máquinas al año, pero rápidamente nos dimos cuenta de que resultaba insuficiente para responder a la demanda, especialmente en lo referente a las máquinas Deco 10. Los primeros clientes se encuentran muy satisfechos con esta prestación, tal y como puede constatarse en la página 7 de esta revista. Junto con la reorganización de nuestro stock, hemos decidido dar mayor protagonismo a esta actividad en nuestros nuevos locales. Ahora somos capaces de revisar varias máquinas a la vez en puestos equipados con todo el material necesario.

**DM:** Así, ¿el cliente puede elegir entre una revisión a fondo y una revisión más light en su taller?

**SA:** No, no hace falta. También ofrecemos este servicio en nuestras filiales y, en función de la cantidad de trabajo, incluso resulta factible llevar a cabo la revisión en el taller del cliente. Ofrecemos un servicio a la carta que va de la reconstrucción de la máquina a programas de revisión muy específicos. Para determinar la necesidad del cliente, realizamos una primera estimación in situ en función de sus necesidades.

*Nueva dirección del servicio a partir del 05/01/2015:*



**TORNOS**

Tornos SA  
Dépt Service  
Rue Industrielle 119  
CH-2740 Moutier

**Máquinas de cabezal móvil**  
T +41 32 494 43 45  
F +41 32 494 49 14  
savmono@tornos.com

**Máquinas multihusillo, países latinos, incl. Suiza**  
T +41 32 494 42 49  
F +41 32 494 49 14  
servicemulti@tornos.com

**Máquinas multihusillo, países no latinos**  
T +41 32 494 42 49  
F +41 32 494 49 14  
germiquet.p@tornos.com

**Piezas de repuesto**  
T +41 32 494 43 38  
F +41 32 494 49 01  
spr@tornos.com

