

LE SERVICE DE TORNOS DANS DE NOUVEAUX LOCAUX PLUS PROCHE DU CENTRE NÉVRALGIQUE

Afin de mieux servir ses clients, Tornos va prochainement déménager tout son service après-vente dans de nouveaux locaux à Moutier en Suisse. Nous avons voulu en savoir plus en rencontrant Monsieur Mathias Damman, nouveau responsable du département service de Tornos (désormais Tornos Service) et Simon Aebi, responsable des pièces de rechange et des révision machines.



dm: Monsieur Damman, vous êtes le nouveau responsable du département service de Tornos. Quels sont vos objectifs?

Matthias Damman: Tornos Service est déjà très performant, nous avons une équipe très motivée et professionnelle, qui est vraiment à l'écoute des besoins de la clientèle. Nous allons bien sûr encore nous améliorer, et plus particulièrement parfaire notre réactivité. Nos services et leurs qualités sont déterminants pour le client, sans un bon service il n'achètera pas de machine. Nous nous devons donc d'être les meilleurs; il faut donc petit à petit poser un canevas pour atteindre cet objectif, c'est ce qui va m'occuper dans les prochains mois.

Nous avons aussi pour projet de développer de nouveaux services dans les mois à venir, afin de permettre à nos clients de rester compétitifs.

dm: Ce déménagement fait donc partie d'un plan global destiné à améliorer la qualité de vos prestations?

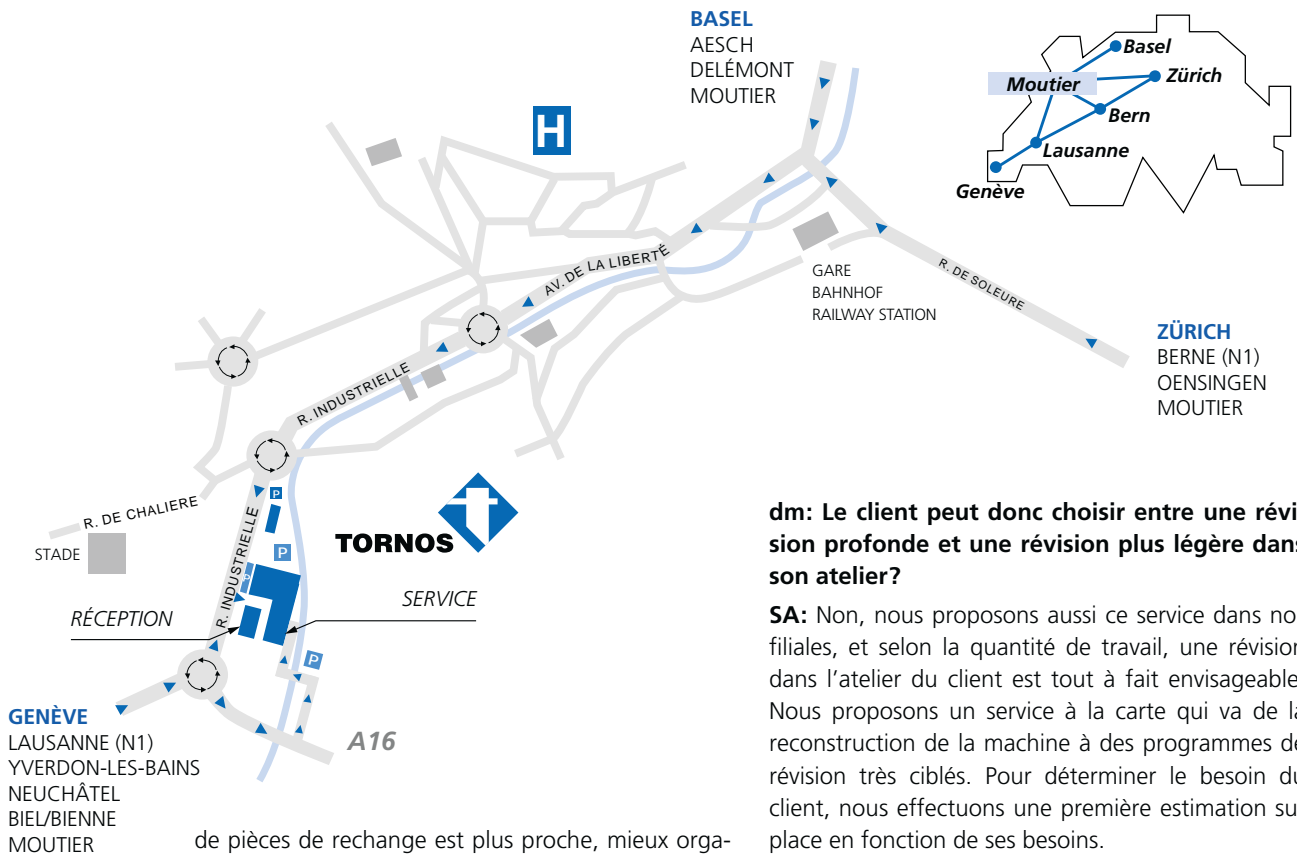
MD: Oui, car nos surfaces actuelles sont devenues d'une part trop petites et sont trop parsemées. Nos nouvelles surfaces nous offrent une plus grande capacité de stockage en un point central. Toute notre réserve de pièces de rechange sera stockée

beaucoup plus efficacement, cela va nous permettre d'optimiser les flux des pièces. Toutes nos activités se feront sous un seul toit!

dm: Quels seront exactement les avantages pour les clients?

MD: Notre capacité de stockage de pièces de rechange est renforcée, nous avons investi dans de nouveaux moyens de stockage qui nous permettront d'être plus réactifs; notre but est d'améliorer nos temps de livraisons et nos temps d'intervention chez nos clients et ces nouveaux locaux sont un outil essentiel pour réussir ce défi. Notre système de commandes en ligne requiert une réactivité et une organisation sans faille. De plus, l'expansion du service révision de machines nécessitait des surfaces plus grandes pour pouvoir répondre à la demande. Les clients qui nous visiteront bénéficieront d'un meilleur accueil dans nos locaux et le service de pick up pour les clients locaux n'en sera que plus efficace.

Nous pourrons aussi installer notre service de révision de machines dans ces nouveaux locaux qui sont parfaitement adaptés à cette activité, ce qui nous permettra de réviser les machines encore plus rapidement et en plus grandes quantités. Notre stock



de pièces de rechange est plus proche, mieux organisé et plus important, c'est donc clairement un avantage pour le client.

dm: Vous nous avez parlé du système de commande de pièces de rechange en ligne que nous avons présenté dans *decomag* à plusieurs reprises. Comment est-il perçu par les clients?

MD: De manière très positive! C'est vraiment un succès, désormais la majorité de nos clients l'utilisent et se déclarent très satisfaits de ce dernier, ils savent si leur pièce est en stock, son prix et le délai de livraison immédiatement. De plus, ils bénéficient de conditions commerciales spéciales. J'invite vraiment les non-utilisateurs à s'inscrire au plus vite via le formulaire en ligne sur <http://catalogue-spr.tornos.com>.

dm: Pouvez-vous nous en dire plus sur l'activité de révision machine qui sera partie intégrante de vos nouveaux locaux?

Simon Aebi: Bien sûr! Nous avons commencé cette activité l'année passée, avec une capacité d'environ 12 machines par an. Rapidement, cette capacité s'est révélée insuffisante pour répondre à la demande, particulièrement pour les machines Deco 10. Les premiers clients sont très satisfaits de cette prestation comme vous pouvez le constater en page 7 de ce magazine. De pair avec la réorganisation de notre stock, nous avons décidé d'offrir une place plus importante à cette activité dans nos nouveaux locaux. Nous sommes désormais capables de réviser plusieurs machines à la fois sur des postes équipés de tout le matériel nécessaire.

dm: Le client peut donc choisir entre une révision profonde et une révision plus légère dans son atelier?

SA: Non, nous proposons aussi ce service dans nos filiales, et selon la quantité de travail, une révision dans l'atelier du client est tout à fait envisageable. Nous proposons un service à la carte qui va de la reconstruction de la machine à des programmes de révision très ciblés. Pour déterminer le besoin du client, nous effectuons une première estimation sur place en fonction de ses besoins.

Nouvelle adresse du service dès le 05.01.2015:



TORNOS

Tornos SA
Dépt Service
Rue Industrielle 119
CH-2740 Moutier

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

**Multispindle machines,
latin countries, incl. CH**
T +41 32 494 42 49
F +41 32 494 49 14
servicemulti@tornos.com

**Multispindle machines,
non latin countries**
T +41 32 494 42 49
F +41 32 494 49 14
germiquet.p@tornos.com

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

