

## NUEVAS MÁQUINAS, PERO TAMBIÉN NUEVOS SERVICIOS Y POSIBILIDADES

Estimado lector:

Tornos Service avanza con sus productos de servicio, dando siempre prioridad a los clientes de Tornos. De hecho, los dos objetivos principales que persigue Tornos Service son: alcanzar un elevado grado de satisfacción del cliente, y hacer crecer el negocio junto con nuestros clientes para obtener así una productividad y una fiabilidad mayores con nuestras máquinas Tornos.

Una forma de conseguir el objetivo de una fiabilidad y una productividad mayores es, desde luego, proponer a nuestros clientes mejoras específicas como, por ejemplo, un engrase central automático, de modo que puedan minimizar el tiempo de mantenimiento de su máquina y aumentar así su capacidad de producción. También puede plantearse añadir a su máquina determinadas funciones de TISIS como es el caso del seguimiento remoto. Digamos que tiene un taller con tres máquinas que deben producir un pedido urgente de un cliente: seguro que le gustaría ver en su tableta o smartphone qué está sucediendo y si una de ellas tienen algún problema para acabar el trabajo. Así podría adoptar las medidas necesarias también durante el fin de semana.

Otra forma de aumentar la productividad es ofreciendo a nuestros clientes el nuevo producto de servicio «Máquinas Tornos usadas». Anteriormente, Tornos Service se ofrecía normalmente in situ cuando el cliente ya había adquirido una máquina usada a otra empresa. Este año ya estamos proponiendo a nuestros clientes máquinas Deco 20 y Deco 26 revisadas en fábrica a un precio competitivo. El servicio de ofrecer máquinas usadas a nuestros clientes resulta un paso lógico para aprovechar la experiencia de nuestros ingenieros de servicio en el terreno en materia de revisión y mantenimiento directamente en favor de nuestros clientes, a la vez que permite utilizar la revisión para realizar un seguimiento del desgaste y el consumo de las piezas de nuestras máquinas. Los comentarios de nuestros clientes sobre la revisión de máquinas Tornos usadas se hará llegar directamente a los ingenieros de PLM (Gestión del ciclo de vida del producto) y de I+D para que puedan mejorar nuestros productos más aún.

Para el cliente, el socio empresarial y de servicio es la misma empresa, y los conocimientos adquiridos

durante esta larga relación se transmitirán al proceso empresarial en su conjunto. Existirá la posibilidad de comprar una máquina Tornos usada a nuestro ingeniero de ventas y el equipo de aplicaciones de Tornos podrá implicarse en el proceso de ventas si se debieran fabricar en la máquina piezas nuevas, más complejas.

Naturalmente, las máquinas tienen garantía y usted contará con la misma red profesional de Tornos Service que un cliente de Tornos.

Para el producto de servicio «revisión», hemos cuadruplicado el espacio disponible en Tornos Moutier y hemos integrado también las revisiones de husillos en nuestra Organización de Servicio en el mismo edificio. Además, nuestros 12 centros de servicio internacionales, que cuentan con una ubicación ideal, están preparando sus talleres para apoyar también de forma activa a nuestros clientes con revisiones locales en las instalaciones del cliente o en los propios centros de servicio de Tornos.

*Matthias Damman  
Head of Tornos Service*

