

DE NOUVELLES MACHINES, MAIS AUSSI DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES POSSIBILITÉS

Chère lectrice, cher lecteur,

Le service Tornos développe ses produits de service en demeurant systématiquement concentré sur les clients Tornos. Dans les faits, les deux principaux objectifs du service de Tornos portent sur le niveau élevé de satisfaction de la clientèle, ainsi que sur l'augmentation de l'activité en collaboration avec nos clients, ceci dans le but de renforcer la productivité et la fiabilité de nos machines.

L'augmentation de la fiabilité et de la productivité passe notamment par des mises à niveau spécifiques proposées à nos clients, par exemple le graissage central automatique qui permet de réduire au maximum le temps de maintenance de la machine et par conséquent d'accroître la capacité de production. Vous pouvez également envisager d'ajouter certaines fonctions de TISIS, telles que le contrôle à distance sur votre machine. Ainsi, si votre atelier comprend par exemple 3 machines devant exécuter une commande urgente d'un client, vous apprécierez certainement de suivre le déroulement des opérations sur votre tablette ou votre smartphone si une machine rencontre des difficultés pour terminer le travail. Vous pouvez également entreprendre les actions nécessaires au cours du week-end.

Un autre moyen d'accroître la productivité consiste à offrir à nos clients le nouveau produit de service qui porte le nom de «Machines Tornos d'occasion». Auparavant, le service de Tornos était généralement dispensé sur site lorsque le client avait déjà acquis une machine d'occasion auprès d'un tiers. Cette année, nous proposons déjà à nos clients une Deco 20 et une Deco 26 révisées en usine à un prix compétitif. Le service consistant à proposer des machines d'occasion à nos clients s'inscrit dans une logique de continuité d'utilisation de la vaste expérience de nos techniciens dans le domaine de la révision et de la maintenance, directement au profit de nos clients, tout en permettant également de recourir à la révision afin de suivre les pièces d'usure de nos machines. Ce retour de la révision des machines Tornos d'occasion pour nos clients sera transmis directement à nos ingénieurs PLM et R&D dans un but d'améliorer nos produits.

Aux yeux du client, l'activité et le partenaire de service sont une seule et même entreprise et le savoir-faire découlant de la relation entretenue au cours de l'année écoulée sera répercuté sur l'ensemble

du processus d'activité. Il deviendra possible d'acquérir une machine Tornos d'occasion auprès de notre ingénieur de vente et, dans la même optique, l'équipe spécialiste des applications Tornos pourra prendre part au processus de vente si de nouvelles pièces complexes doivent être produites sur la machine.

Il va de soi que les machines sont garanties et que vous pourrez faire appel au même réseau professionnel de service Tornos que celui sur lequel vous reposez en tant que client Tornos.

En ce qui concerne le produit de service «Révision», nous avons quadruplé l'espace au sol de Tornos Moutier et nous avons également intégré les révisions des broches dans le même bâtiment au sein de notre organisation de service. Enfin, nos 12 centres de service occupant des emplacements stratégiques dans le monde préparent leurs ateliers dans le but d'apporter également une aide active à nos clients, avec des révisions locales sur site ou, si possible, dans les centres de service.

*Matthias Damman
Head of Tornos Service*

