

NUOVE MACCHINE MA ANCHE NUOVI SERVIZI E NUOVE POSSIBILITÀ

Cara lettrice, caro lettore,

Il servizio Tornos sviluppa i suoi prodotti di servizio restando sistematicamente concentrato sui clienti Tornos. In effetti, i due principali obiettivi del servizio di Tornos mirano a un elevato livello di soddisfazione della clientela nonché sull'aumento dell'attività in collaborazione con i clienti, e ciò allo scopo di rafforzare la produttività e l'affidabilità delle nostre macchine.

L'accrescimento dell'affidabilità e della produzione, passa in modo particolare attraverso le messe a livello specifiche proposte ai nostri clienti, come ad esempio l'automatica lubrificazione centrale che consente di ridurre al massimo il tempo di manutenzione della macchina e quindi di accresce la capacità di produzione. Potrete anche prevedere di aggiungere determinate funzioni di TISIS quali il controllo a distanza sulla vostra macchina. In tal modo, se il vostro atelier dispone ad esempio di tre macchine che devono evadere un'ordinazione urgente di un cliente, apprezzerete sicuramente poter seguire lo svolgimento delle operazioni sul vostro tablet o il vostro smartphone se una macchina si imbatte in difficoltà per terminare il lavoro. Voi potete anche intraprendere le azioni necessarie nel corso del week-end.

Un altro mezzo per accrescere la produttività, consiste nell'offrire ai nostri clienti il nuovo prodotto di servizio denominato «Macchine Tornos d'occasione». Precedentemente, il servizio di Tornos era generalmente dispensato sul sito quando il cliente aveva già acquisito una macchina d'occasione presso un terzo. Quest'anno, proponiamo già ai nostri clienti una Deco 20 e una Deco 26, revisionate in fabbrica a un prezzo competitivo. Il servizio consiste nel proporre delle macchine d'occasione ai nostri clienti e si colloca in una logica di continuità d'utilizzo della vasta esperienza dei nostri tecnici nel settore della revisione e della manutenzione a favore dei nostri clienti permettendo inoltre di ricorrere alla revisione allo scopo di seguire i pezzi d'usura delle nostre macchine. Il ritorno alla revisione delle macchine Tornos d'occasione per i nostri clienti verrà trasmesso ai nostri ingegneri PLM e R&D allo scopo di migliorare i nostri prodotti.

Agli occhi del cliente, l'attività e il partner di servizio sono un'unica e stessa azienda e il savoir-faire derivante dalla relazione intercorsa nell'anno precedente, sarà ripercosso sull'insieme del processo

di attività. Sarà possibile acquisire una macchina Tornos d'occasione presso il nostro ingegnere alla vendita e, nella medesima ottica, la squadra specialista delle applicazioni Tornos potrà prender parte al processo di vendita se nuovi particolari complessi devono essere prodotti sulla macchina.

Ovviamente le macchine sono garantite per cui potrete rivolgerci alla stessa rete professionale del servizio Tornos del quale potrete avvalervi in quanto cliente Tornos.

Per quanto riguarda il prodotto di servizio «Revisione» abbiamo quadruplicato lo spazio al suolo di Tornos a Moutier e abbiamo anche integrato le revisioni dei mandrini nello stesso edificio nel cuore della nostra organizzazione di servizio. Infine, i nostri 12 centri di servizio occupano degli spazi strategici nel mondo preparano i loro atelier allo scopo di apportare anche un aiuto attivo ai nostri clienti, con delle revisioni locali sul sito o, se possibile, nei centri del servizio.

Matthias Damman
Head of Tornos Service

