

GRANDE VARIEDADE DE SERVIÇOS AGREGA VALOR PARA OS CLIENTES

Os clientes, bem como a confiabilidade e a manutenção prestada aos equipamentos de produção, são o foco do Departamento de Assistência da Tornos. A decomagazine reuniu-se com Matthias Damman, diretor do Departamento Tornos Service, para entender o foco desta divisão e o atendimento prestado aos clientes da Tornos.



Com 14 Centros Tornos Service estrategicamente localizados em toda a Europa, Ásia e Américas, a Tornos Service oferece suporte rápido, competente e confiável para todos os clientes, no mundo inteiro. Um legado de 100 anos de experiência e o profundo conhecimento dos processos, aplicações e desafios dos clientes respaldam essas qualidades em uma grande variedade de segmentos industriais. Com ampla experiência em setores tais como os mercados de automóveis, medicina, de eletrônicos, conexões e micromecânica, a divisão Tornos Service oferece assistência aos usuários e a suas diversas necessidades.

Serviço de campo que agrega valor às máquinas

A rapidez e a eficiência na prestação de assistência operacional no local de trabalho do cliente têm como objetivo garantir a continuidade e a confiabilidade da operação das máquinas da Tornos. Os engenheiros de serviço de campo instalam a máquina, auxiliam os clientes com treinamento básico, fornecem as ferramentas necessárias para otimizar a produtividade e o desempenho das máquinas e, além disso, realizam reparos para minimizar o tempo de inatividade. *“As máquinas da Tornos são ferramentas com tecnologia de alta precisão, e os engenheiros certificados da Tornos têm a*



formação e a experiência necessárias para que trabalhem da maneira para a qual foram preparados”, explica Damman. Plenamente treinados, os engenheiros de serviço conhecem as máquinas e os periféricos da Tornos e entendem como os clientes os utilizam nas operações diárias. Eles falam a mesma língua e são especialistas capazes de oferecer uma solução rápida. *“Estejam os clientes enfrentando um problema básico na máquina, como a troca de uma correia, ou um desafio mais complexo, como a troca de um eixo, estamos sempre prontos para uma intervenção rápida e qualificada”*, diz Damman sobre este aspecto.

Atualizações para expandir o horizonte de aplicação

No contexto dos negócios, as peças evoluem e as máquinas seguem esta tendência. *“Suponhamos, por exemplo, que você precise de um torneamento poligonal para aplicações eletrônicas ou de um extrator de névoa de óleo para melhorar a segurança e a limpeza da oficina. A equipe da Tornos Service tem a experiência necessária para ajudá-lo a manter-se competitivo”*, comenta Damman.

Há muito tempo atuantes na gestão de processos de usinagem complexos, os especialistas da Tornos estão perfeitamente preparados para projetar e fornecer atualizações com o objetivo de expandir a capacidade de usinagem. Seja qual for a necessidade, eles estão aptos a realizar um estudo de viabilidade e prontos para implementar atualizações que darão outra dimensão à operação e à eficiência das máquinas. Bombas de alta pressão, unidades de perfuração profunda, transportadores de cavacos, extintores de incêndio, fusos de alta frequência, unidades de extração de névoa de óleo, porta-ferramentas, rosqueamento por rotação, acessórios para fresamento poligonal e fresamento de engrenagens, extratores de peças longas, carregadores de barras, pinças, coletores de peças especiais, extensões de memória, adaptadores, software de gerenciamento de vida útil das ferramentas e eixos adicionais fazem parte do amplo leque de possibilidades.

Revisão de máquinas para atualizar a frota

Com os serviços certificados para revisão de máquinas, a Tornos Service recupera a alta produtividade das máquinas, com a precisão e a produtividade de uma máquina praticamente nova. Tudo isso é feito sem as preocupações com treinamento ou as mudanças de programas, ferramentas e processos de uma máquina nova. O diretor da Tornos Service explica: *“Nosso serviço de revisão de máquinas é*

acessível e começa com uma inspeção completa da máquina, seguido de recomendações feitas no local e um orçamento baseado nas necessidades do cliente e em nossas análises". Não é de surpreender, portanto, que uma revisão completa inclua a desmontagem total da máquina, limpeza, substituição de guias e dos parafusos de esfera, qualquer substituição necessária de componentes de fiação e eletrônicos, repintura da máquina e componentes, remontagem da máquina, regulagem personalizada das geometrias e restauração da máquina com a realização de testes das funções e geometrias.

Quando recém-revisada e reinstalada no local de trabalho do cliente, a máquina acompanha uma garantia total de um ano para todas as peças trocadas. "Nossos especialistas podem também personalizar a revisão com reparos direcionados que atendam às necessidades específicas do cliente, como a troca de todas as guias e a preservação dos motores dos eixos como estão. Deixe o seu orçamento, suas necessidades específicas de usinagem e os especialistas da Tornos serem seus guias", diz Damman.



Serviço de peças de reposição para entrega rápida

A Tornos oferece peças de reposição certificadas, projetadas especificamente para máquinas da Tornos. Portanto, os usuários se beneficiam com a perfeita compatibilidade e qualidade, além da rapidez de entrega realizada por um único parceiro, em qualquer lugar do mundo. "Com mais de 18.500 peças de reposição em estoque e três centros de peças ao redor do mundo, garantimos a rapidez de entrega que você tanto espera", explica Damman.

Ao encomendar peças à Tornos, os clientes podem trabalhar com a confiança de que elas são feitas de materiais da mais alta qualidade e respaldadas por rigorosos testes de confiabilidade. A melhoria contínua faz parte do processo de produção da empresa, para que os clientes se beneficiem continuamente das crescentes funcionalidades e da confiabilidade assegurada pelo desenvolvimento técnico das peças de reposição originais. As novas peças de reposição da Tornos têm maior vida útil em comparação com as peças que substituem. Desde rolamentos, engrenagens, molas e guias a controles numéricos para computadores, eixos e motores, os clientes têm a garantia do melhor desempenho possível das máquinas quando estas são guarnecidas por peças de reposição certificadas pela Tornos. "Basta o toque de um dedo para encomendar suas peças de reposição, graças ao nosso catálogo on-line. É muito fácil



encontrar a peça que você procura, pois ajudamos você na identificação das peças, além de prestar informações sobre preço e disponibilidade, 24 horas por dia, sete dias por semana.”

Linha direta gratuita para assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana

“Cada segundo faz muita diferença quando você está à procura de respostas, e nossos especialistas estão a apenas um telefonema de distância, prontos para lhe oferecer uma solução rápida. Com pleno conhecimento dos mais recentes avanços técnicos, os especialistas que atendem em nossa linha direta



formam uma interface especializada entre o desenvolvimento, a produção e as necessidades específicas do cliente. Eles falam o idioma local e rapidamente fornecem soluções para ajudá-lo retomar as operações”, explica Damman. No caso de máquinas equipadas com modernos programas de software de comunicação, a assistência remota da Tornos oferece o mais alto nível de capacidade de resposta, onde os clientes estiverem.

Máquinas usadas fazem parte do mundo da Tornos

Quando decidem investir em máquinas novas, os clientes muitas vezes confiam suas máquinas antigas à Tornos para revenda. Todas essas máquinas são verificadas em fábrica. Antes de serem plenamente certificadas pela Tornos, todas as máquinas são minuciosamente inspecionadas e aprovadas por uma equipe de técnicos e gerentes de serviços treinados pela Tornos. A empresa também oferece máquinas completamente reformadas em estado tão bom quanto o original, como comprovado pelos testes abrangentes realizados pelos engenheiros da Tornos. É possível também testar a máquina. Os clientes podem alugar uma máquina da Tornos e experimentar a alta precisão e a inigualável produtividade da Tornos antes de comprá-la.

Treinamento especializado para alcançar um novo patamar

Para transformar a equipe de usuários finais em verdadeiros mestres em programação, manuseio e manutenção, os treinamentos especializados da Tornos são ministrados por instrutores extremamente experientes, na sede da empresa ou nas instalações dos clientes. Concebidas para facilitar o uso de forma intuitiva, as máquinas da Tornos oferecem uma ampla gama de opções. Independentemente de os clientes possuírem uma máquina da Tornos de eixo único ou vários eixos, a competência técnica dos instrutores, aliada ao profundo conhecimento que eles têm dos principais processos e aplicações, possibilita a perfeita transferência de conhecimento com foco no cliente.

Suporte de software para melhorar a produtividade e a qualidade

Os especialistas internos que prestam suporte ao software eliminam as complexidades encontradas ao lidar com problemas de software da máquina. Damman acrescenta: *“O software é o cérebro*



das máquinas da Tornos, e você pode contar com nossa inigualável experiência para resolver os seus problemas, sejam eles a simples configuração do software ou a instalação do software e acessórios. Atualizações para novas versões de software estão disponíveis para compra. É possível também solicitar programações especiais por meio do nosso suporte de software”.

Manutenção preventiva para garantir alto desempenho contínuo

A manutenção preventiva regular pode ajudar os clientes a evitar de 70% a 80% dos problemas mecânicos das máquinas. Os engenheiros de serviço da Tornos podem visitar os clientes regularmente para inspecionar minuciosamente, limpar, lubrificar e verificar os níveis de fluido das máquinas. O diretor de serviços acrescenta: *“Com nossos contratos de manutenção a preços acessíveis, você pode planejar o tempo de inatividade, fazer uma análise completa e detalhada do estado das máquinas e lucrar com nossas recomendações para melhorar o desempenho das máquinas”.*

Os serviços de manutenção preventiva podem ser personalizados de acordo com qualquer necessidade de manutenção específica. O objetivo desse serviço é aumentar o tempo de atividade, a vida útil da máquina e a qualidade das peças produzidas, além de manter as máquinas em condições ideais. *“Com nossa manutenção preventiva, você pode planejar intervenções nas máquinas de modo a minimizar interrupções nas operações. Desde a substituição de correias de acionamento principais e de contraoperação à verificação e substituição de relés, filtros de ar e redutores de pressão, além do ajuste de todos os eixos e verificação e atualização do software, nosso serviço de manutenção preventiva mantém a sua frota de máquinas pronta para qualquer desafio”* diz Damman.

Um pacote completo para que sua experiência com a Tornos seja especial

Em qualquer área, seja ela de eletrodomésticos, tecnologia informática, automóveis ou de máquinas-ferramenta, a experiência geral do cliente de fato se baseia na qualidade, confiabilidade e desempenho do produto tido como uma ferramenta global para ajudar os clientes a alcançar seus objetivos. Além disso, sem serviços perfeitos, a ferramenta não conseguirá atingir o objetivo proposto. Na Tornos, a gama de serviços foi concebida como parte do produto, a fim de garantir o desempenho global. *“Nossa equipe de serviços faz com que a promessa da Tornos, “Você, em constante movimento”, seja muito mais que uma frase atrativa. Esteja certo de que honraremos esse compromisso, oferecendo-lhe assistência excepcional para todas as suas necessidades em termos de peças e serviços”,* conclui Damman.

TORNOS

Tornos SA
Industrielle 111
2740 Moutier
Tel. +41 32 494 44 44
Fax +41 32 494 49 07
www.tornos.com