

广泛的服务范围, 努力为客户增值

让客户满意、维护客户生产设备的可靠性、以及为客户提供周到的服务是Tornos服务部门的工作核心。为了了解Tornos服务部门的工作重点以及为Tornos客户服务的具体情况, Deco杂志拜访了Tornos服务部门的负责人Matthias Damman先生。



Tornos有14个服务中心, 战略性的分布在欧洲、亚洲和美洲, Tornos 服务为全球客户提供快速、强大和可靠的支持。100年来, Tornos积累了丰富的专业技术, 对客户的工艺、应用和难题都有深入的了解, 这是Tornos为广泛的工业领域提供服务支持的保障。凭借在汽车、医疗、电子和接插件以及微机械等细分市场所拥有的大量专业技术, Tornos服务部门为用户及其多样化需求提供满意的服务。

为机床增值的现场服务

快速高效的现场操作服务旨在确保Tornos机床持续的可靠运行。现场服务工程师提供机床安装、基础培训、机床生产率和性能的优化服务, 同时为了确保停机时间最小化, 还提供维修服务。“Tornos机床是具有高精密技术的工具, Tornos的认证工程师都经过培训并具备专业知识, 可确保按照机床设计要求进行操作, ” Damman解释说。受过严格培训



的服务工程师非常了解Tornos机床及其周边设备，并熟知机床用户的日常使用情况。他们都可以讲客户的母语，并且是提供快速解答的技术专家。“无论客户面对的是更换皮带等基础性问题，还是更换主轴等复杂难题，我们都能现场提供迅速可靠的干预，” Damman说道。

不断升级，扩大应用范围

随着业务的发展，零件和机床也在不断改进。“比如你需要多边形车削进行电子零件加工，或者需要油雾分离器来提高车间的安全性和清洁度。Tornos服务团队拥有专业知识，可帮助您保持竞争力，” Damman说道。

Tornos专家在复杂加工工艺管理方面拥有长期丰富的经验，如果需要扩大加工能力，他们完全有能力对工艺进行设计和升级。无论何种需求，他们都会进行可行性研究，并为实施升级做好准备，以便使机床的操作和效率提高到新的水平。高压泵、深孔钻单元、排屑器、灭火器、高频主轴、油雾分离器、刀架、螺纹旋风铣、多边形铣削和滚齿装置、长工件提取装置、棒料机、夹头、专用工件捕捉器、存储扩展器、适配器、刀具寿命管理软件和附加轴等，都在我们广泛的服务范围内。

翻修服务，让机床重获新生

Tornos服务提供认证的翻修服务，能够让机床重获如同新机一样的高生产效率和精度水平。机床翻修无需考虑使用新机床时所需的培训，程序、刀具和工艺变换问题。Tornos服务部负责人解释说：“我们价格实惠的机床翻修服务首先会对您的机床进行全面检查，之后现场给出建议，并根据您的需要和我们的分析进行报价。”之后的一切都尽在掌握。完整的翻修服务包括机床全面拆卸、清洁、更换导轨和滚珠丝杠，必要的线路和电子元件更换，机床和部件的重新喷漆，重新组装机床并进行自定义的几何调整，通过功能和几何精度测试来恢复机床。

翻修后的机床会在客户现场进行装机，并对所有更换的零件提供为其一年的保修。“我们的专家还可根据您的特定需求提供个性化翻修，执行定向维修，比如更换所有导轨但保留原有轴电机。Tornos专家会根据你的预算和特定加工需求提供指导，” Damman说。

快速交付的备件服务

Tornos提供专为Tornos机床设计的认证备件，因此用户不仅可受益于具有完美兼容性的高品质备件，同时还可获得来自同一家合作伙伴的快速交付，无论位于何方。“我们的备件库存超过18,500件，在世界各地有三个零备件供应中心，我们可以保证您的快速交付需求，” Damman解释说。

客户从Tornos订购零件时，可完全放心，这些零件都是由最高品质的材料制成，并且通过了严格的可靠性测试。持续改进是公司生产过程的组成部分，通过使用原装备件，客户可从我们提高功能和可靠性的持续技术开发中不断受益。与原来的零件相比，新型的Tornos备件具有更长的使用寿命。从轴承、齿轮、弹簧和导轨到数控装置、主轴和电机，只要使用Tornos认证备件，用户都可获得最佳的机床性能。“通过我们的在线目录，您只需轻动手指即可订购备件。我们还提供每周7天，每天24小时的零件识别、询价和库存查询服务，所以您可以非常容易地找到所需要的零件。

免费热线，24/7支持帮助

“寻找解决方法时，时间非常宝贵。只需一个电话您即可联系到我们的专家，他们随时准备与您快速沟通，迅速提供解决方案。我们的热线专家深谙最新的技术研发，是您关于开发、生产和特定要求的专业交流窗口。他们可以使用您的母语进行沟通，并能迅速提供解决方案，帮助您恢复机床的运行，” Damman解释说。在机床配备了最先进的通信软件的情况下，无论客户在哪里，Tornos远程协助都可以以最快的响应能力为您提供服务。





二手机床进入Tornos世界

客户决定投资新机床时，他们经常将他们的旧Tornos机床委托给Tornos转售。所有这些机床都要经过工厂检查。每台机床都要由技术过硬的Tornos技术人员和服务经理进行彻底检查和确认，才能完全通过Tornos的认证。公司还提供状况良好如新机的翻修机床，这些机床都经过Tornos工程师的大量测试和验证。客户还可以进行机床试用。客户可以先租用Tornos机床，体验Tornos机床的高精度和无与伦比的生产率，然后再进行购买。

通过专家培训达到新的水平

为了让最终用户的员工成长为真正的编程、操作和维护能手，Tornos提供专家培训项目，由经验丰富的资深培训师讲授，可以在公司总部或客户工厂进行。Tornos机床设计直观、易于使用，并提供范围广泛的选项。培训师拥有丰富的技术经验，对关键的工艺和应用有深入的理解，无论客户拥有的是Tornos单轴还是多轴机床，他们都能提供系统的、以客户为导向的知识传输。



提高生产力和产品质量的软件支持

公司内部的软件支持专家解决了机床软件问题的复杂性。Damman说：“软件是Tornos机床的大脑，无论您需要对软件进行微调还是需要软件或附件安装，您都可以完全信赖我们丰富的专业知识，帮你摆脱棘手的问题。可以购买软件新版本的升级服务，并可通过我们的软件支持获取特殊编程。”



预防性维护， 确保持续的高性能

定期的预防性维护可帮助客户避免70%至80%的机床故障。Tornos服务工程师可定期访问客户，对机床进行全面检查、清洁、润滑和液位检查。服务负责人补充说：“我们的维护合同经济实惠，您可以对停机时间作出计划，获取我们提供的完整详细的机床状况分析，从我们的建议中获益，提高您机床的性能”。

预防性维护服务可以根据特定的维护需求进行定制。这项服务的目的是增加机床正常运行时间，延长机床寿命，改善产品质量，同时保持机床处于最佳状态。“通过我们的预防性维护，您可以对机床干预作出计划，将运行中断时间降到最少。从主轴加工和背轴加工的传动皮带更换，到检查和更换继电器、空气过滤器和过滤器的减压器，再到各个轴的调整，以及软件的检查 and 更新，我们的预防性维护能够让您的机床随时状况良好，可以应对任何挑战”，Damman说。

整体化服务包， 独特的Tornos体验

无论是家用电器、计算机技术、轿车还是机床，在每个领域中客户的整体体验都是基于产品的质量、可靠性和性能，这是帮助客户实现其目标的全球工具。此外，如果没有完美的服务，这个工具则无法实现其目标。在Tornos，服务范围是作为产品组成部分设计的，以确保全球化的技术保障。“我们的服务团队确保“致胜车削”的Tornos承诺，它不只是引人注目的口号。我们会为您的零件和服务需求提供卓越的支持，您可以对我们履行这一承诺寄予期望，” Damman总结道。

TORNOS

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