

GROSSES ANGEBOT AN SERVICELEISTUNGEN BEDEUTET MAXIMALE WERTSCHÖPFUNG FÜR UNSERE KUNDEN

Die Kunden und der zuverlässige Betrieb der von ihnen eingesetzten Produktionsanlagen stehen für den Tornos Service absolut im Mittelpunkt. **decomagazine** traf Matthias Damman, Leiter des Tornos Service, um ihn zu fragen, welche Ziele seine Abteilung verfolgt und wie sie die Tornos-Kunden unterstützt.



Mit Hilfe der 14 über ganz Europa, Asien und Amerika strategisch günstig verteilten Servicezentren bietet der Tornos Service schnellen, kompetenten und zuverlässigen Support für seine Kunden weltweit. 100 Jahre Kompetenz und tiefgehendes Verständnis für die Prozesse und Anwendungen der Kunden und die Herausforderungen, mit denen diese es tagtäglich aufnehmen müssen, sind die ideale Basis für einen effektiven Service in den unterschiedlichsten Branchen. Umfassendes Know-how in Bereichen wie Automobilindustrie, Medizintechnik, Elektronik und Verbindungstechnik sowie Mikromechanik hilft dem Tornos-Service dabei, die Anwender und ihre individuellen Anforderungen optimal zu unterstützen.

Höhere Wertschöpfung mit den Maschinen durch Service vor Ort

Schnelle, effiziente Serviceleistungen vor Ort dienen dem Zweck, den zuverlässigen Betrieb der Tornos-

Maschinen auf lange Sicht zu gewährleisten. Die Kundendiensttechniker installieren die Maschine, schulen die Anwender in den Grundlagen, stellen die zur Optimierung der Maschinenproduktivität und -leistung erforderlichen Werkzeuge bereit und führen etwaige Reparaturen zeitnah durch, um Ausfallzeiten so kurz wie möglich zu halten. „Tornos-Maschinen sind echte Hightech-Produkte, und unsere qualifizierten Tornos-Techniker verfügen über das Fachwissen, das erforderlich ist, um sicherzustellen, dass die Maschinen bestimmungsgemäß arbeiten“, erläutert Damman. Die profund ausgebildeten Servicetechniker kennen sich bestens mit den Tornos-Maschinen und -Peripheriegeräten aus und wissen genau, wie und unter welchen Bedingungen die Kunden sie täglich einsetzen. Sie sprechen dieselbe Sprache und sind echte Experten – darauf gepolt, eine schnelle Lösung zu finden. „Ganz gleich, ob der Kunde grundlegende Wartungsaufgaben zu erledigen hat, wie einen Riemenwechsel, oder ob er es mit komplexeren Herausforderungen



zu tun bekommt, wie mit der Auswechslung einer Spindel, wir sind für ihn da und helfen schnell und qualifiziert“, so Damman zu diesem Thema.

Aufrüstung für erweiterte Anwendungsmöglichkeiten

Mit der Zeit entwickeln sich die Teile immer weiter, und auch die Maschinen folgen diesem Trend. „Benötigen Sie vielleicht die Polygonfunktion zur Bearbeitung von Elektronikteilen oder Ölnebelabsaugung zur Optimierung der Sicherheit und Sauberkeit in Ihrer Werkstatt? Das Tornos Service-Team wird Ihnen mit seiner geballten Kompetenz dabei helfen, wettbewerbsfähig zu bleiben“, kommentiert Damman.

Seit langem versiert in der Bewältigung komplexer Bearbeitungsprozesse, sind die Tornos-Spezialisten bestens aufgestellt, was die Entwicklung und Einbindung von Nachrüstfunktionen und -systemen zwecks Erweiterung der Bearbeitungsmöglichkeiten betrifft. Worum es auch geht, sie wissen, was zu tun ist: Sie führen eine Machbarkeitsstudie durch und sind darauf eingerichtet, Upgrades vorzunehmen, die die Funktionalität der Maschinen und ihre Effizienz steigern. Hochdruckpumpen, Tieflochbohrereinheiten, Späneförderer, Feuerlöscher, Hochfrequenzspindeln, Ölnebelabsaugsysteme, Werkzeughalter, Gewindewirbel-, Polygonfräs- und Wälzfräseinheiten, Auszugshilfen für lange Werkstücke, Stangenlademagazine, Spannzangen, Teilefänger für besondere Teile, Speichererweiterungen, Adapter, Software zur Werkzeugstandzeitüberwachung, und zusätzliche Achsen sind nur einige der vielfältigen Nachrüstmöglichkeiten.

Maschinenüberholung zur Auffrischung des Maschinenparks

Mit der zertifizierten Maschinenüberholung macht der Tornos Service aus einer gebrauchten Maschine praktisch eine neue – mit derselben Präzision und Produktivität einer Neumaschine. Und das alles ohne die umständlichen Begleiterscheinungen eines Neumaschinenkaufs wie Schulung oder Änderungen im Hinblick auf Programmierung, Werkzeugbestückung und Prozesse. Der Leiter des Tornos Service erläutert hierzu wie folgt: „Unsere kostengünstige Maschinenüberholung beginnt mit einer eingehenden Untersuchung der Maschine; darauf basierend geben wir spezifische Empfehlungen unter Berücksichtigung der Gegebenheiten am Aufstellort und erstellen ein ganz auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittenes Angebot.“ Überraschungen sind also nicht zu erwarten. Eine Generalüberholung

umfasst die vollständige Zerlegung der Maschine, ihre Reinigung, die Auswechslung der Führungen und Kugelumlaufspindeln, die etwaige Auswechslung von elektrischen Leitungen und elektronischen Bauelementen, die Neulackierung von Maschine und Maschinenkomponenten, die Neumontage der Maschine und die kundenspezifische Einrichtung der Maschinengeometrie sowie die Zurücksetzung der Maschine in den betriebsfähigen Zustand mit Kontrolle der verschiedenen Funktionen und Geometrien.

An einer überholten Maschine wird ab dem Zeitpunkt der Wiederaufstellung beim Kunden eine Garantie über ein volles Jahr auf alle Austauschteile gewährt. *„Unsere Fachleute können eine Überholung auch ganz auf Sie und Ihre spezifischen Erfordernisse zuschneiden und nur die von Ihnen gewünschten Änderungen vornehmen, beispielsweise alle Führungsbahnen auswechseln, die Achsenmotoren aber so belassen wie sie sind. Nennen Sie uns einfach Ihre Preisvorstellung und Ihre ganz eigenen Bearbeitungsanforderungen – Ihr Tornos-Experte wird das Richtige für sie finden“*, empfiehlt Damman.



Prompte Ersatzteillieferung

Tornos beliefert Kunden mit speziell für Tornos-Maschinen konzipierten und zertifizierten Ersatzteilen. Die Vorteile für die Kunden, ganz gleich wo auf der Welt, liegen hierbei auf der Hand: perfekte Kompatibilität und Qualität sowie schnelle Belieferung mit Teilen aus einer Hand. *„Mit mehr als 18.500 auf Lager gehaltenen Ersatzteilen und drei Ersatzteilzentren in strategisch günstiger Lage garantieren wir weltweit die umgehende Teilelieferung, ganz so, wie es unsere Kunden zu Recht von uns erwarten dürfen“*, erläutert Damman.

Wenn ein Kunde Ersatzteile bei Tornos bestellt, kann er darauf vertrauen, dass diese aus den hochwertigsten Materialien gefertigt und einer strengen Zuverlässigkeitsprüfung unterzogen wurden. Das fortlaufende Bestreben um Verbesserungen ist ein integraler Bestandteil der Firmenphilosophie und zeigt sich für den Kunden in einer stetig wachsenden Zahl an Funktionen und einer immer höheren Zuverlässigkeit infolge der technischen Weiterentwicklung der Original-Ersatzteile. Neue Tornos-Ersatzteile weisen eine noch längere Lebensdauer auf als die Teile, die sie ersetzen. Ganz gleich, ob es um Lager, Zahnräder, Federn oder Führungen bis hin zu CNC-Steuerungen, Spindeln oder Elektromotoren geht, die Kunden profitieren stets von Top-Maschinenleistung – vorausgesetzt, sie verwenden zertifizierte Tornos-Ersatzteile für ihre Maschinen. *„Dank Online-Katalog können Kunden Ihre Ersatzteile mit einem Klick bestellen. Dabei finden Sie das*



gewünschte Teil ganz einfach über die Teilenummer und haben Zugriff auf Angaben zu Preis und Verfügbarkeit – 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche.“

Kostenlose Servicehotline rund um die Uhr

„Wenn Anwender Probleme haben, zählt jede Sekunde. Deshalb sind unsere Fachleute für sie rund um die Uhr telefonisch erreichbar, damit sie im Problemfall zu einer schnellen Lösung führen können. Vertraut mit den neuesten technischen Entwicklungen sind die über unsere Hotline erreichbaren Techniker die ideale Schnittstelle zwischen Entwicklung und Produktion auf der einen und den spezifischen Anforderungen der Kunden auf der anderen Seite. Sie sprechen ihre Sprache und liefern



schnelle Lösungen, die helfen, die Produktionsunterbrechung so gering wie möglich zu halten“, erläutert Damman. Bei Ausstattung von Maschinen mit modernster Kommunikationssoftware garantiert die Tornos Remote Assistance schnellstmögliche Hilfe, an jedem Punkt der Erde.

Gebrauchtmachines halten Einzug in die Tornos-Welt

Wenn Kunden sich zum Kauf neuer Maschinen entschließen, betrauen sie häufig Tornos mit dem Weiterverkauf ihrer alten Maschinen. Solche Maschinen werden ausnahmslos einer Werksprüfung unterzogen. Bevor eine Maschine als zertifizierte Tornos-Maschine eingestuft wird, für die volle Tornos-Unterstützung geleistet wird, wird sie eingehend von einem Team ausgebildeter Tornos-Techniker und Service-Manager untersucht und für den Weitergebrauch zugelassen. Das Unternehmen bietet auch generalüberholte Maschinen, deren neuwertiger Zustand durch umfangreiche Tests bescheinigt wird, die von Tornos-Technikern durchgeführt wurden. Es besteht zudem die Möglichkeit, eine Maschine zu testen: Der Kunde kann hierbei eine Tornos-Maschine mieten und sich von ihrer hohen Genauigkeit und beispiellosen Produktivität überzeugen, bevor er sich zum Kauf entschließt.

Schulung durch Experten zum Erreichen neuer Ziele

Damit aus dem Endanwender ein echter Programmier-, Bedien- und Wartungsprofi wird, bietet Tornos in seiner Firmenzentrale oder wahlweise auch im Werk des Kunden, fachspezifische Schulungen an, die von profilierten und erfahrenen Schulungsleitern abgehalten werden. Die auf intuitive Bedienung und einfache Anwendung ausgelegten Tornos-Maschinen werden mit einer Vielzahl an Optionen angeboten. Unabhängig davon, ob der Kunde einen Ein- oder Mehrspindler von Tornos besitzt, das Know-how der Einweiser und ihre tiefgreifende Kenntnis über die wichtigen Prozesse und Anwendungen garantieren uneingeschränkte Wissensvermittlung, voll und ganz auf den Kunden zugeschnitten.

Software-Support für noch mehr Produktivität und Qualität

Die Hilfe der Tornos-Experten für den Software-Support lässt Software-Probleme ganz klein erscheinen. Damman hierzu: „Die Software ist das Hirn der Tornos-Maschinen, und die Kunden können diesbezüglich auf uns zählen. Mit unserer beispiellosen Kompetenz werden wir ihnen bei jedem Problem zur Seite stehen, ganz gleich, ob es um ein



Feintuning ihrer Software oder die Installation von Software und Zubehör geht. Upgrades neuer Software-Versionen werden zum Kauf angeboten und bei besonderen Programmiererefordernissen bietet unser Software-Support seine Hilfe an.“

Vorbeugende Wartung für zuverlässig hohe Leistung

Anhand regelmäßiger vorbeugender Wartung können die Anwender Maschinenausfälle zu 70 bis 80 Prozent ausschließen. Sie können mit Tornos den regelmäßigen Besuch eines Service-Technikers vereinbaren, der die Maschinen einer eingehenden Prüfung unterzieht, sie reinigt und schmiert und auch die Betriebsmittel auffüllt. Der Service- Leiter kommentiert dies wie folgt: *„Mit unseren, zu einem fairen Preis angebotenen Wartungsverträgen können Kunden ihre Stillstandzeiten einplanen. Sie erhalten eine detaillierte Analyse des aktuellen Zustands ihrer Maschinen und profitieren von unseren Empfehlungen zur Verbesserung Ihrer Maschinenleistung.“*

Wartungsverträge lassen sich auf jeden Kunden und seine spezifischen Wartungserfordernisse zuschneiden. Ziel solcher Wartungsverträge ist es, die verfügbare Betriebszeit ebenso wie die Lebensdauer der Maschine zu verlängern und die Qualität der damit gefertigten Teile zu verbessern. Gleichzeitig wird die Maschine im bestmöglichen Zustand gehalten. *„Mit unserer vorbeugenden Wartung lassen sich Wartungseingriffe frühzeitig einplanen und Betriebsausfälle auf ein Minimum reduzieren. Ganz gleich, ob es um die Auswechslung von Treibriemen für Haupt- oder Gegenbearbeitung oder die Kontrolle bzw. Auswechslung von Relais, Luftfiltern oder Druckminderern geht, oder auch um die Einstellung der verschiedenen Achsen oder die Aktualisierung der Software – mit einem unserer Wartungsprogramme ist Ihr Maschinenpark für alle erdenklichen Herausforderungen gerüstet“,* so Damman.

Ein Komplettpaket, das die Tornos-Erfahrung zu etwas Einzigartigem macht

Ob im Umgang mit Haushaltsgeräten, Computertechnologie, Autos oder Werkzeugmaschinen, überall ist es dasselbe: Wie der Kunde ein Gerät oder eine Maschine empfindet, richtet sich nach der Qualität, Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit eines Produkts und auch danach, in welchem Maße es sich dazu eignet, den Kunden beim Erreichen seiner Ziele zu unterstützen. Darüber hinaus wird ein solches Gerät oder eine solche Maschine ohne genau darauf zugeschnittenen Service seine Aufgabe nicht wahrnehmen können. Bei Tornos wird der Service als integraler Bestandteil des Produkts betrachtet, ohne den es seine Leistung nicht erbringen kann. *„Unser Service-Team setzt den Tornos-Slogan ‚We keep you turning‘ in die Tat um – er ist also kein hohles Versprechen. Sie können darauf zählen, dass wir alles daran setzen, dieser Verpflichtung nachzukommen und Ihnen außergewöhnliche Serviceleistungen ganz nach Ihrem Bedarf anzubieten“,* beschließt Damman seine Erläuterungen.

TORNOS

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