

AMPLIA GAMA DE SERVICIOS QUE AÑADEN VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes y la fiabilidad de funcionamiento de sus equipos de producción son el centro de atención del departamento Tornos Service. decomagazine se reunió con Matthias Damman, director de Tornos Service, para conocer el objetivo principal de este departamento y qué tipo de ayuda ofrece a los clientes de Tornos.



Con 14 centros de servicio Tornos repartidos estratégicamente por Europa, Asia y América, Tornos Service ofrece apoyo rápido, competente y fiable a sus clientes en todo el mundo. Está respaldado por un legado de 100 años de experiencia y un profundo conocimiento de los procesos, las aplicaciones y los desafíos a los que se enfrentan los clientes procedentes de un amplio abanico de sectores industriales. Con sus extensos conocimientos en sectores como el del automóvil, médico, electrónica y conéctica y en los mercados de micromecánica, el departamento Tornos Service ofrece su apoyo a los usuarios y da respuesta a sus distintas exigencias.

Trabajo de campo que añade valor a las máquinas

Un servicio de apoyo in situ, rápido y eficiente garantiza la operación continua y fiable de las máquinas Tornos. Los ingenieros que realizan el servicio al cliente instalan la máquina, le ofrecen ayuda mediante una formación básica, suministran las herramientas para optimizar la productividad y el rendimiento y realizan reparaciones con el fin de reducir los tiempos de parada. «Las máquinas Tornos son herramientas de alta tecnología y gran precisión, y nuestros ingenieros cualificados de Tornos cuentan con la formación y los conocimientos necesarios para garantizar que funcionen como



está previsto,» explica Damman. Los ingenieros de servicio altamente cualificados conocen en profundidad las máquinas Tornos y los dispositivos periféricos y saben cómo los clientes los utilizan en sus operaciones diarias. Hablan el mismo idioma y son especialistas con el objetivo de ofrecer soluciones a corto plazo. *«Bien si nuestros clientes solicitan un trabajo básico de la máquina, como cambiar una correa, o bien si se trata de una operación más compleja, como sustituir un husillo, estamos a su disposición para ofrecer soluciones rápidas por personal cualificado,»* declara Damman sobre este tema.

Actualizaciones para ampliar las posibilidades de aplicación

Con el tiempo, el negocio avanza, las piezas se desarrollan y las máquinas siguen este ritmo. *«Por ejemplo, necesita realizar operaciones de poligonado para aplicaciones electrónicas, o un extractor de humos para mejorar la seguridad y la limpieza en el taller. El equipo de Tornos Service cuenta con los conocimientos necesarios para que su empresa siga siendo competitiva,»* comenta Damman.

Gracias a sus largos años de experiencia en la gestión de procesos complejos de mecanizado, los especialistas de Tornos están perfectamente capacitados para diseñar y suministrar actualizaciones que permitan ampliar las capacidades de mecanizado. Cualesquiera que sean los requisitos, están preparados para realizar un estudio de viabilidad e implementar actualizaciones con el fin de ampliar la operación y la eficacia de la máquina a un nivel superior. Bombas de alta presión, unidades de taladro profundo, transportadores de virutas, sistemas de extinción, husillos de alta frecuencia, unidades de extracción de humos, portaherramientas, accesorios de torbellinado, poligonado y tallado de engranajes, extractores de piezas largas, cargadores de barras, pinzas, colectores de piezas especiales, extensiones de memoria, adaptadores, software de gestión de la vida útil de herramientas y ejes adicionales son algunas de las posibilidades para actualizar las máquinas.

Puesta a punto para poner al día el parque de maquinaria

Con los servicios homologados de puesta a punto de maquinaria, Tornos Service permite recuperar los niveles de productividad de las máquinas de modo que suministren prácticamente la precisión y la productividad de máquinas nuevas. Ello se consigue sin los problemas de formación o los cambios de programa, herramientas y procesos que conllevaría una máquina nueva. El director de Tornos Service

explica: «Nuestro económico servicio de puesta a punto de maquinaria comienza con una revisión completa de la máquina, seguida de una lista de recomendaciones en el lugar de aplicación y de una oferta basada en sus necesidades y los resultados de nuestro análisis.» Así pues, no existen sorpresas. Una puesta a punto completa incluye el desmontaje completo de la máquina, limpieza, cambio de guías y husillos de bolas, cualquier cambio necesario de cableado o componentes electrónicos, repintado de la máquina y sus componentes, montaje de la máquina y ajuste de la geometría de la misma según los requisitos del cliente, y recuperación del estado de funcionamiento de la máquina mediante pruebas de funcionamiento y de geometrías.

A partir de que la máquina puesta a punto se instala de nuevo en las instalaciones del cliente, se ofrece un plazo de garantía de un año para todas las piezas cambiadas. «Nuestros especialistas pueden adaptar la puesta a punto realizando reparaciones concretas según sus necesidades, como el cambio de todas las guías dejando los motores de los ejes sin cambios. Indíquenos su presupuesto, sus necesidades concretas de mecanizado y déjese asesorar por los especialistas de Tornos,» aclara Damman.

Suministro rápido de piezas de repuesto

Tornos suministra piezas de repuesto homologadas y diseñadas específicamente para las máquinas Tornos, por lo cual sus usuarios disfrutan de las ventajas que ofrecen una compatibilidad y calidad perfectas y un suministro rápido a todo el mundo por un solo proveedor. «Con unas existencias de más de 18.500 piezas de repuesto y tres almacenes de piezas en todo el mundo garantizamos el suministro rápido esperado,» explica Damman.

Cuando un cliente solicita piezas de repuesto a Tornos, puede contar con que están hechas con materiales de la máxima calidad y que han superado las pruebas de fiabilidad más exigentes. La mejora continua forma parte integral de nuestro proceso de producción, por lo cual los clientes salen siempre beneficiados de las constantes mejoras aplicadas en las funciones y la fiabilidad, garantizadas por el desarrollo técnico de las piezas de repuesto originales. Las nuevas piezas de repuesto de Tornos ofrecen una vida útil más larga que las piezas que sustituyen. Desde los rodamientos, los engranajes, los resortes y las guías hasta los controles numéricos, los husillos y los motores: al utilizar piezas de repuesto homologadas de Tornos, los clientes tienen la garantía de lograr un rendimiento de mecanizado óptimo. «Las piezas de repuesto pueden solicitarse



simplemente pulsando una tecla a través de nuestro catálogo online. La pieza deseada puede encontrarse fácilmente a través de la identificación de la misma y puede consultarse la información correspondiente al precio y la disponibilidad, 24 horas al día, siete días a la semana.»

Línea directa gratuita para un servicio durante las 24 horas

«Cuando se busca una respuesta, cada segundo cuenta. Nuestros especialistas están disponibles en todo momento por teléfono para ofrecerle una solución rápida a su problema. Se encuentran a su disposición a través de la línea directa, están plenamente familiarizados con los últimos desarrollos



técnicos y son su punto de conexión entre el desarrollo y la producción por un lado y sus necesidades concretas por el otro. Hablan su idioma y le suministran soluciones rápidamente para que pueda continuar con la producción cuanto antes,» explica Damman. En el caso de las máquinas equipadas con el software de comunicación de última tecnología, el servicio de asistencia a distancia de Tornos ofrece una capacidad de reacción inmediata, independientemente de la ubicación del cliente.

Máquinas usadas acceden al mundo de Tornos

Cuando los clientes deciden invertir en máquinas nuevas, suelen confiar sus máquinas usadas a Tornos para su posterior venta. Todas estas máquinas se revisan en fábrica. Antes de recibir la homologación de Tornos, cada máquina se somete a una revisión rigurosa y recibe la aprobación por parte de un equipo de técnicos y directores de servicio formados por Tornos. La empresa ofrece asimismo máquinas completamente puestas a punto que están como nuevas, verificadas mediante una serie completa de pruebas realizadas por ingenieros de Tornos. Las máquinas pueden también probarse. Los clientes pueden alquilar una máquina Tornos y convencerse de la elevada precisión y la productividad sin igual ofrecidas por Tornos antes de comprarla.

Formación especializada para lograr nuevos objetivos

Para convertir a los empleados del cliente final en especialistas de programación, operación y mantenimiento, Tornos ofrece formación especializada por instructores con un elevado nivel de experiencia, bien en la sede de la empresa o bien en las instalaciones del cliente. Las máquinas Tornos, concebidas para un uso intuitivo y fácil, ofrecen una amplia gama de opciones. Independientemente de si el cliente dispone de una máquina Tornos monohusillo o multihusillo, los conocimientos técnicos del instructor, junto con su profunda capacidad de comprensión de los procesos y aplicaciones clave, garantizan una transferencia de conocimientos sin restricciones adaptada a las necesidades del cliente.

Servicio de asistencia de software para mayor productividad y calidad

Nuestros especialistas de asistencia de software están preparados para solucionar cualquier problema de software de las máquinas. Damman explica: «El software es el cerebro de la máquina Tornos. Gracias a las competencias incomparables de nuestros especialistas ofrecemos ayuda para superar cualquier problema, bien si se trata de un



ajuste de software o de la instalación de software y accesorios. Tenemos a la venta actualizaciones a versiones nuevas de software o puede solicitar una programación especial a través de nuestro servicio de asistencia de software.»

Mantenimiento preventivo para garantizar un rendimiento elevado constante

El mantenimiento preventivo periódico permite evitar entre un 70 y un 80 por ciento de averías de la máquina. Puede solicitar la visita periódica de ingenieros de servicio de Tornos para realizar la revisión, limpieza y lubricación, así como para comprobar los niveles de fluido de la máquina. El director de servicios añade: «*Gracias a nuestros contratos de mantenimiento a precios asequibles puede planificar los tiempos de parada, obtener un análisis detallado del estado de la máquina y beneficiarse de nuestras recomendaciones para mejorar el rendimiento de la misma.*»

Los servicios de mantenimiento preventivo pueden adaptarse a las necesidades concretas de mantenimiento del cliente. El objetivo de este servicio es aumentar los tiempos operativos, la vida útil de la máquina y la calidad de las piezas fabricadas, manteniendo al mismo tiempo las máquinas en perfecto estado. «*Con nuestro mantenimiento preventivo puede planificar las intervenciones en la máquina para reducir las interrupciones de operación a un mínimo. Tanto si es necesario cambiar correas de operación principal o de contraoperación, comprobar o cambiar relés, filtros de aire o reductores de presión, como si se requiere el ajuste de todos los ejes o la comprobación y actualización del software, nuestro servicio de mantenimiento preventivo permite equipar su parque de maquinaria para cualquier desafío,*» comenta Damman.

Un paquete completo para una experiencia Tornos inigualable

En cualquier sector, por ejemplo el de los electrodomésticos, tecnología de ordenadores, automóviles o máquinas-herramienta, la valoración del cliente se basa en la calidad, la fiabilidad y el rendimiento del producto visto como herramienta utilizada por él para alcanzar su objetivo. Además, sin un servicio que la adapte a las necesidades concretas, dicha herramienta no podrá lograr su objetivo. En Tornos, la gama de servicios ofrecidos se ha concebido como parte del producto para garantizar un rendimiento óptimo. «*Nuestro equipo de servicios garantiza que la promesa de Tornos, «We keep you turning», sea más que un lema pegadizo. Pueden estar seguros de que cumplimos esta promesa ofreciendo una asistencia extraordinaria tanto por lo que se refiere a las piezas como a los servicios requeridos por cada cliente,*» concluye Damman.

TORNOS

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