

LE LARGE PANEL DE SERVICES APPORTE PLUS DE VALEUR AUX CLIENTS

Les clients, la fiabilité et le service de leur équipement de production sont le point de mire du département de service à la clientèle Tornos. decomagazine a rencontré Matthias Damman, chef de département, pour comprendre son approche et comment il répond aux besoins des clients de Tornos.



Avec 14 centres de service Tornos situés à des emplacements stratégiques en Europe, en Asie et en Amérique, le département de service à la clientèle de Tornos offre un support rapide, compétent et fiable à tous les clients du monde entier. Un héritage de 100 ans en matière de savoir-faire et une connaissance approfondie des processus, des applications et des défis des clients renforcent cela dans une vaste gamme de secteurs industriels. Fort d'une vaste expérience dans des secteurs tels que le marché automobile, le marché médical, le marché de l'électronique et des connexions, ainsi que celui de la micromécanique, le département de service à la clientèle Tornos supporte les utilisateurs et leurs différentes demandes.

Service sur site qui apporte une valeur ajoutée aux machines

Un support opérationnel sur place rapide et efficace est conçu pour assurer le fonctionnement continu et fiable des machines Tornos. Les ingénieurs du SAV installent la machine, assistent les clients avec la formation de base, offrent les outils pour optimiser la productivité et les performances de la machine, puis réalisent les réparations nécessaires pour minimiser les temps morts. «*Les machines Tornos sont des outils de la technologie de haute précision et nos ingénieurs Tornos certifiés disposent de la formation et des connaissances garantissant le fonctionnement des machines pour lequel elles sont conçues*», explique Matthias Damman. Les techniciens haute-



ment qualifiés connaissent les machines et les dispositifs périphériques Tornos et comprennent comment les clients les utilisent lors de leurs opérations quotidiennes. Ils parlent la même langue et sont des experts qui offrent une résolution rapide. *«Que les clients fassent face à un problème de base de la machine comme le changement d'une courroie ou à un défi plus complexe comme le remplacement d'une broche, nous sommes là pour une intervention rapide et compétente»*, explique le responsable à ce sujet.

Mises à jour pour élargir l'horizon des applications

Comme les affaires évoluent, les pièces changent et les machines suivent cette tendance. *«Par exemple, vous avez besoin d'un tournage polygonal pour les applications électroniques ou d'un extracteur de brouillard d'huile pour accroître la sécurité et la propreté dans l'atelier. L'équipe de service Tornos possède l'expertise pour vous aider à rester compétitif»*, commente Matthias Damman.

En tant qu'acteurs de longue date dans la gestion des processus d'usinage complexes, les spécialistes de Tornos sont parfaitement positionnés pour concevoir et offrir des améliorations permettant d'étendre les capacités d'usinage. Quel que soit le besoin, ils sont prêts à réaliser une étude de faisabilité et à apporter les améliorations nécessaires pour accroître le fonctionnement et l'efficacité de la machine. Les pompes à haute pression, les unités de perçage profond, les convoyeurs de copeaux, les extincteurs, les broches à haute fréquence, les unités d'extraction de brouillard d'huile, les porte-outils, les dispositifs de tourbillonnage de filet, de fraisage polygonal et de taillage des engrenages, les extracteurs de pièces longues, les ravitailleurs, les pinces de serrage, les préhenseurs de pièces spéciales, les extensions de mémoire, les adaptateurs, le logiciel de gestion de la durée de vie de l'outil et les axes supplémentaires font partie du large champ de possibilités.

Révision de la machine pour rafraîchir un parc de machines

Avec les services de révision certifiés, le département de service à la clientèle Tornos ramène une machine à des niveaux de productivité élevés qui offriront la précision et la productivité d'une machine neuve. Cela est réalisé sans les problèmes de formation ou les changements de programme, d'outillage et de processus d'une nouvelle machine. Le chef du département de service à la clientèle Tornos explique: *«Notre service de révision de machine*

abordable commence par un contrôle complet de la machine et se poursuit avec les recommandations sur place et un devis basé sur les besoins de notre client et notre analyse.» Ce n'est donc pas une surprise. Une révision complète comprend le démontage complet de la machine, le nettoyage, le remplacement des guides et des vis à billes, le remplacement nécessaire du câblage et des composants électroniques, la mise en peinture de la machine et de ses composants, le remontage de la machine et le réglage personnalisé de ses géométries et la restauration de la machine avec l'examen des fonctions et des géométries.

Lorsque la machine récemment révisée est réinstallée sur le site du client, elle est couverte par une garantie d'un an sur toutes les pièces remplacées. «Nos experts peuvent également personnaliser la révision en effectuant des réparations ciblées pour répondre à des besoins spécifiques tels que le changement de toutes les glissières et le fait de laisser les moteurs d'axe tels qu'ils sont. Le budget, les besoins d'usinage spécifiques et les experts Tornos sont les guides pour la décision», dit Matthias Damman.

Service de pièces de rechange pour une livraison rapide

Tornos offre les pièces de rechange certifiées conçues spécifiquement pour les machines Tornos et les utilisateurs bénéficient par conséquent d'une compatibilité et d'une qualité irréprochables, ainsi que d'une livraison rapide garantie par un partenaire unique, où qu'ils se trouvent dans le monde. «Avec plus de 18'500 pièces de rechange en stock et trois centres de pièces dans le monde, nous garantissons la livraison rapide que vous attendez», explique le responsable.

Lorsqu'un client commande des pièces de Tornos, il peut travailler en toute confiance sachant que les pièces sont fabriquées en matériaux de très haute qualité et renforcées par des tests de fiabilité rigoureux. L'amélioration continue est une partie intégrante du processus de production de l'entreprise, les clients bénéficient donc en continu de la fonctionnalité et de la fiabilité croissantes garanties par le développement technique des pièces de rechange d'origine. Les nouvelles pièces de rechange Tornos offrent une durée de vie améliorée comparée aux pièces qu'elles remplacent. Des paliers, engrenages, ressorts et glissières aux commandes numériques, broches et moteurs, les clients sont assurés de disposer des meilleures performances de la machine lorsque leurs machines sont supportées par les pièces de rechange certifiées Tornos. «Vous pouvez



commander vos pièces de rechange à l'aide d'une simple pression du doigt grâce à notre catalogue en ligne. Il est facile de trouver la pièce dont vous avez besoin, parce que nous vous assistons avec l'identification des pièces et les informations relatives aux prix et à la disponibilité, 24 heures par jour, sept jours par semaine» conclut M. Damman à ce sujet.

Service hotline gratuit pour garantir un support permanent

«Chaque seconde compte lorsque nos clients recherchent des réponses et nos spécialistes sont toujours prêts à les aider par téléphone et à trouver rapidement une solution. Comprenant parfaitement les derniers développements techniques, les experts



de notre ligne d'assistance téléphonique sont une interface experte entre le développement, la production et les exigences spécifiques de nos clients. Ils parlent les langues locales et offrent rapidement les solutions permettant de remettre les machines en production», explique Matthias Damman. Dans le cas des machines équipées du logiciel de communication de pointe, l'assistance à distance Tornos offre le plus haut niveau de réactivité, quels que soient les lieux d'implantation des clients.

Les machines d'occasion font leur entrée dans le monde Tornos

Lorsque les clients décident d'investir dans de nouvelles machines, ils confient souvent leurs anciennes machines à Tornos pour la revente. Toutes ces machines sont contrôlées en usine. Avant d'être certifiée comme étant pleinement soutenue par Tornos, chaque machine est vérifiée minutieusement et approuvée par une équipe de responsables SAV et de techniciens Tornos formés à cette cause. L'entreprise offre également des machines qui sont révisées complètement et présentent un parfait état de fonctionnement; ces machines sont vérifiées au moyen de tests approfondis réalisés par les ingénieurs Tornos. Il est également possible d'essayer une machine. Les clients peuvent louer une machine Tornos et découvrir la haute précision de Tornos et connaître une productivité hors pair avant de l'acheter.

Formation spécialisée pour atteindre un prochain palier

Pour que les utilisateurs finaux deviennent de véritables experts en programmation, manutention et maintenance, la formation spécialisée de Tornos est dispensée par des instructeurs hautement expérimentés au siège de l'entreprise ou dans les usines des clients. Conçues pour une utilisation intuitive et facile, les machines Tornos offrent de nombreuses options. Que les clients possèdent une machine Tornos monobroche ou multibroche, l'expertise technique des instructeurs, associée à leur bonne compréhension des processus et des applications-clés, permet un transfert des connaissances simplifié et orienté vers le client.

Support logiciel pour augmenter la productivité et la qualité

Les experts du support logiciel en interne facilitent le traitement des problèmes de logiciel des machines. Le responsable déclare: «Le logiciel est le cerveau de la machine Tornos et nos clients peuvent compter sur nous pour une expertise inégalée afin de les



aider à surmonter les moments difficiles. Qu'ils aient besoin d'un réglage fin du logiciel ou de l'installation du programme et des accessoires, ils trouveront chaussure à leur pied. Les améliorations sur les nouvelles versions de logiciel sont disponibles pour l'achat et une programmation spéciale peut être demandée via notre support logiciel.»

Maintenance préventive pour garantir un haut rendement continu

La maintenance préventive planifiée et régulière peut permettre aux clients d'éviter 70 à 80% des arrêts de machine. Les techniciens Tornos peuvent rendre visite aux clients de manière régulière pour contrôler, nettoyer, lubrifier et vérifier minutieusement les niveaux de liquide des machines. Le chef des services ajoute: «Avec nos contrats de maintenance abordables, les clients peuvent prévoir leurs arrêts de production, obtenir une analyse complète et détaillée de l'état de leurs machines et bénéficier de nos recommandations pour en améliorer les performances.»

Les services de maintenance préventive peuvent être adaptés aux besoins de maintenance spécifiques. Le but de ce service est d'augmenter la disponibilité, la durée de vie de la machine et la qualité des pièces produites en maintenant les machines en parfait état. «Avec notre maintenance préventive, il est possible de prévoir les interventions pour réduire au minimum la perturbation des opérations. Du remplacement des courroies de transmission lors de l'opération principale et de la contre-opération au contrôle et au remplacement des relais, des filtres à air et du réducteur de pression sur les filtres, au réglage de tous les axes et au contrôle et à la mise à jour logicielle, notre service de maintenance préventive maintient les parcs de machines de nos clients au plus haut niveau face aux défis», déclare Matthias Damman.

Un ensemble complet pour faire de l'expérience Tornos une expérience unique

Dans chaque domaine, que ce soit les appareils ménagers, la technologie informatique, l'industrie automobile ou des machines-outils, l'expérience globale d'un client est en fait fondée sur la qualité, la fiabilité et les performances du produit considéré comme un outil global pour permettre aux clients d'atteindre leurs objectifs. De plus, sans des services parfaitement adaptés, cet outil ne peut pas atteindre son objectif. Chez Tornos, la gamme de services est conçue comme partie du produit pour garantir des performances globales. «Notre équipe de service veille à ce que la promesse de Tornos, «We keep you turning», soit plus qu'un slogan accrocheur. Vous pouvez compter sur nous pour honorer cet engagement en vous offrant un support vraiment exceptionnel avec toutes vos pièces et tous vos besoins de service», conclut Damman.

TORNOS

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