

L'AMPIO PANEL DI SERVIZI APPORTA AI CLIENTI UN VALORE AGGIUNTO

I clienti, l'affidabilità ed il servizio delle loro apparecchiature di produzione sono il punto di mira del reparto del servizio alla clientela Tornos. decomagazine ha incontrato il Signor Matthias Damman, capo del reparto del servizio alla clientela Tornos, per capire l'approccio di questo reparto e come risponde alle necessità dei clienti Tornos.



Con 14 centri di servizio Tornos collocati in ubicazioni strategiche in Europa, in Asia e in America, il reparto di servizio alla clientela di Tornos offre un supporto rapido, competente e affidabile a tutti i clienti del mondo intero. L'eredità di 100 anni in materia di savoir-faire e una conoscenza approfondita dei processi, delle applicazioni e delle sfide dei clienti, rafforzano tutti in una vasta gamma di settori industriali. Forte di una vasta esperienza nei settori quali il mercato dell'automobile, il medicale, il mercato dell'elettronica e delle connessioni come anche quello della micromeccanica, il reparto del servizio alla clientela di Tornos sostiene gli utilizzatori e le loro varie domande.

Servizio sul posto che apporta un valore aggiunto alle macchine

Un supporto operativo sul posto rapido ed efficace è concepito per garantire il funzionamento continuo e affidabile delle macchine Tornos. Gli ingegneri del servizio post vendita installano la macchina, assistono i clienti con la formazione di base, offrono gli utensili per ottimizzare la produttività e le performances della macchina, poi effettuano le riparazioni necessarie per minimizzare i tempi morti. *«Le macchine Tornos, sono degli utensili della tecnologia di alta precisione e i nostri ingegneri Tornos certificati dispongono della formazione e delle conoscenze che garantiscono il funzionamento delle*



macchine per il quale sono state concepite», spiega il Signor Matthias Damman. I tecnici, altamente qualificati, conoscono le macchine e i dispositivi periferici Tornos e capiscono come i clienti li utilizzano nel corso delle loro operazioni quotidiane. Essi parlano la stessa lingua e sono degli esperti che offrono una rapida risoluzione. «Sia che i clienti debbano affrontare un problema di base della macchina, come il cambio di una corona o a una sfida più complessa come la sostituzione di un mandrino, noi siamo presenti per un intervento rapido e competente», spiega il responsabile a tal proposito.

Aggiornamento per ampliare l'orizzonte delle applicazioni

Poiché gli affari evolvono, i particolari cambiano e le macchine seguono questa tendenza. «Ad esempio: voi avete bisogno di una tornitura poligonale per le applicazioni elettroniche o di un estrattore delle nebbie d'olio per accrescere la sicurezza e la pulizia dell'atelier l'équipe del servizio Tornos possiede la perizia per aiutarvi a rimanere competitivi», commenta il Signor Matthias Damman.

Quali esponenti da lunga data nella gestione e dei processi di lavorazione complessi, gli specialisti di Tornos sono perfettamente preparati per concepire ed offrire dei miglioramenti per estendere le capacità di lavorazione. Qualunque sia la necessità, essi sono pronti ad effettuare uno studio di affidabilità e ad apportare i miglioramenti necessari per accrescere il funzionamento e l'efficacia della macchina. Le pompe ad alta pressione, le unità di foratura profonda, i convogliatori dei trucioli, gli estintori, i mandrini ad alta frequenza, le unità di estrazione delle nebbie d'olio, i porta-utensili, i dispositivi della turbinazione del filetto, di fresatura poligonale e di taglio degli ingranaggi, gli estrattori dei particolari lunghi, i caricamenti, le pinze di serraggio, le prese dei pezzi speciali, le estensioni della memoria, gli adattatori, il soft di gestione della durata di vita dell'utensile e gli assi supplementari fanno parte dell'ampio campo delle possibilità.

Revisione della macchina per rinfrescare un parco di macchine

Con i servizi di revisione certificati, il reparto di servizio alla clientela Tornos riporta una macchina a dei livelli di produttività elevati che offriranno la precisione e la produttività di una macchina nuova. Ciò è realizzato senza i problemi di formazione o i cambiamenti di programma, di utensileria e di processi di una nuova macchina. Il capo del reparto di servizio alla clientela Tornos spiega: «Il nostro servizio

di revisione di macchina abbordabile inizia con un controllo completo della macchina e prosegue con le raccomandazioni e un preventivo basato sulle necessità del nostro cliente e la nostra analisi.»

Non è quindi una sorpresa. Una revisione completa comprende lo smontaggio completo della macchina, la pulitura, la sostituzione delle guide e delle viti a sfera, la sostituzione necessaria del cablaggio e dei componenti elettronici, la messa in pittura della macchina e dei suoi componenti, il rimontaggio della macchina e la regolazione personalizzata delle sue geometrie e il restauro della macchina con l'esame delle funzioni e delle geometrie.

Quando la macchina recentemente revisionata viene reinstallata nel sito del cliente, essa è coperta da una garanzia di un anno su tutti i pezzi sostituiti. *«I nostri esperti possono altresì personalizzare la revisione effettuando delle riparazioni mirate per rispondere a delle necessità specifiche come il cambiamento di tutte le slitte di scorrimento e il fatto di lasciare i motori d'asse così come sono. Il budget, le necessità di lavorazione specifiche gli esperti Tornos sono le guide per la decisione»,* dice il Signor Matthias Damman.

Servizio dei pezzi di ricambio per una rapida consegna

Tornos offre i pezzi di ricambio certificati concepiti specificatamente per le macchine Tornos e gli utilizzatori beneficiano conseguentemente di una compatibilità e di una qualità ineccepibile così come di una consegna rapida garantita da un partner unico, ovunque si trovino nel mondo. *«Con oltre 18.500 pezzi di ricambio a stock e tre centri di particolari nel mondo, noi garantiamo la consegna rapida da voi attesa»,* spiega il responsabile.

Quando un cliente ordina dei pezzi di Tornos, egli può lavorare in tutta fiducia sapendo che i particolari sono fabbricati in materiali di altissima qualità e rafforzati tramite dei test di fattibilità rigorosi. Il miglioramento continuo è una parte integrante del processo di produzione dell'azienda, i clienti beneficiano quindi in continuo della funzionalità e dell'affidabilità crescenti garantite dallo sviluppo tecnico dei pezzi di ricambio d'origine. I nuovi pezzi di ricambio Tornos offrono una durata di vita migliorata per rapporto ai pezzi che essi rimpiazzano. Dei cuscinetti, degli ingranaggi, delle molle e slitte ai comandi numerici, mandrini e motori, i clienti sono sicuri di avere a disposizione le migliori performances della macchina quando le loro macchine sono sostenute con pezzi di ricambio certificati Tornos. *«Voi potrete ordinare i vostri pezzi di ricambio tramite una semplice pressione del dito e ciò, grazie al nostro catalogo in linea. E' facile trovare il pezzo di cui avete*



bisogno poiché noi vi assistiamo con l'identificazione dei pezzi e le informazioni relative ai prezzi e alla disponibilità – 24 ore al giorno, e sette giorni la settimana» conclude Il Signor Damman a tal proposito.

Servizio hotline gratuito per garantire un supporto permanente

«Ogni secondo conta, e quando i nostri clienti cercano delle risposte i nostri specialisti sono sempre pronti ad aiutarli telefonicamente e a trovare rapidamente una soluzione. Comprendendo perfettamente gli ultimi sviluppi tecnici, gli esperti della



nostra linea d'assistenza telefonica sono un'interfaccia esperta tra lo sviluppo, la produzione e le esigenze specifiche dei nostri clienti. Essi parlano le lingue locali e offrono rapidamente le soluzioni che permettono di rimettere le macchine in produzione», spiega il Signor Matthias Damman. Nel caso di macchine equipaggiate del soft di comunicazione di punta, l'assistenza a distanza Tornos offre il più alto livello di reattività, qualunque siano i luoghi d'impianto dei clienti.

Le macchine d'occasione fanno il loro ingresso nel mondo di Tornos

Quando i clienti decidono di investire in nuove macchine, essi affidano sovente le loro vecchie macchine a Tornos per la rivendita. Tutte queste macchine vengono controllate in fabbrica. Prima di essere certificate come pienamente sostenute da Tornos, ogni macchina viene controllata minuziosamente e approvata da una squadra di responsabili del servizio post-vendita e da tecnici Tornos formati. L'azienda offre anche delle macchine che sono revisionate completamente e presentano un perfetto stato di funzionamento; queste macchine sono verificate tramite dei tests approfonditi realizzati dagli ingegneri di Tornos. E' peraltro anche possibile provare una macchina, i clienti possono affittare una macchina Tornos e scoprire l'alta precisione di Tornos e conoscere una produttività senza eguali prima di acquistarla.

Formazione specializzata per raggiungere un prossimo livello

Affinché gli utilizzatori divengano dei veri esperti in programmazione, manutenzione e mantenimento, la formazione speciale di Tornos viene dispensata da istruttori altamente esperti nella sede dell'azienda o presso le fabbriche dei clienti.

Concepite per un utilizzo intuitivo e facile, le macchine Tornos offrono numerose opzioni. Che i clienti posseggano una macchina Tornos monomandrino o multimandrino, l'esperienza tecnica degli istruttori associata alla loro buona comprensione dei processi e delle applicazioni chiave permette un transfert delle conoscenze semplificato e orientato verso il cliente.

Supporto soft per aumentare la produttività e la qualità

Gli esperti del supporto soft in interno, facilitano il trattamento dei problemi del soft delle macchine. Il responsabile dichiara: «Il soft è il cervello della macchina Tornos ed i nostri clienti possono contare su di



noi per una perizia ineguagliata onde aiutarli a superare i momenti difficili. Che abbiano bisogno di una regolazione fine del soft o dell'installazione del programma e degli accessori, essi troveranno ciò di cui hanno bisogno. I miglioramenti sulle nuove versioni del soft sono disponibili per l'acquisto ed una programmazione speciale può essere richiesta tramite il nostro supporto software».

Manutenzione continua per garantire un'elevata resa costante

La manutenzione preventiva regolarmente pianificata, può permettere ai clienti di evitare dal 70 all'80 per cento gli arresti della macchina. I tecnici di Tornos possono recarsi presso i clienti in modo regolare per controllare, pulire, lubrificare e verificare minuziosamente i livelli del liquido delle macchine. Il capo dei servizi aggiunge: «Con i nostri abordabili contratti di manutenzione, i clienti possono prevedere i loro arresti di produzione, ottenere un'analisi completa e dettagliata dello stato delle loro macchine e beneficiare delle nostre raccomandazioni per migliorarne le prestazioni».

I servizi della manutenzione preventiva possono essere adattati alle necessità di manutenzione specifiche. Lo scopo di questo servizio è quello di accresce la disponibilità, la durata di vita della macchina e la qualità dei pezzi prodotti mantenendo le macchine in perfetto stato.

«Grazie alla nostra manutenzione preventiva, è possibile prevedere degli interventi onde ridurre al minimo la perturbazione delle operazioni. Dalla sostituzione delle corone di trasmissione durante l'operazione principale, nonché della controoperazione, al controllo e alla sostituzione dei relais, dei filtri ad aria e del riduttore di pressione sui filtri, alla regolazione di tutti gli assi e al controllo e all'aggiornamento software, il nostro servizio di

manutenzione preventiva mantiene il parco macchine dei nostri clienti al livello più elevato a fronte delle sfide», dichiara il Signor Matthias Damman.

Un insieme completo per fare dell'esperienza Tornos un'esperienza unica

In ogni settore, che si tratti di apparecchi domestici, la tecnologia informatica, l'industria dell'automobile o delle macchine-utensili, l'esperienza globale di un cliente è di fatto fondata sulla qualità, l'affidabilità e le performance del prodotto considerato come un utensile globale per permettere ai clienti di raggiungere i loro obiettivi. Per di più, senza dei servizi perfettamente adattati, quest'utensile non può raggiungere il suo obiettivo. In Tornos, la gamma dei servizi è concepita come facente parte del prodotto per garantire delle performances globali.

«La nostra squadra di servizio veglia affinché la promessa di Tornos, «We keep you turning» sia più che uno slogan accattivante. Voi potete contare su di noi per onorare quest'impegno offrendovi un supporto veramente eccezionale con tutti i vostri particolari e tutte le vostre necessità di servizio», dice concludendo il Signor Damman.

TORNOS

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