



Con la Tornos Academy, la empresa presta asistencia a los clientes a lo largo de la vida útil de sus máquinas.

TORNOS ACADEMY: al servicio de sus objetivos

«En un mundo en constante evolución, uno debe enfrentarse todos los días al desafío de ser mejor que la competencia. En este sentido, la elección del equipo de producción adecuado es esencial. Ha invertido en una máquina Tornos. Ahora se trata de optimizar la productividad de esta máquina aprovechando al máximo todo el potencial de las soluciones disponibles. La Tornos Academy le permite desarrollar las competencias de sus empleados para que puedan satisfacer las necesidades de sus clientes», explica Olivier Rammelaere, Market Intelligence Manager e iniciador del proyecto Tornos Academy, al principio de nuestra entrevista.

TORNOS

Tornos SA
Industrielle 111
CH-2740 Moutier
Suiza
Tel. +41 32 494 44 44
contact@tornos.com
tornos.com

decomagazine: ¿Cómo nació la idea de la Tornos Academy?

Olivier Rammelaere: Al principio existía ya la voluntad de los directivos de Tornos. Queremos mejorar la propuesta de actividades de formación en nuestras instalaciones o en las empresas y también queremos avanzar nuestros servicios de aplicaciones. Nuestro objetivo es claramente proporcionar a cada cliente que adquiera una máquina Tornos el mejor apoyo posible y ampliar este apoyo más allá del periodo de adquisición de la máquina.

Efectivamente, este apoyo no está limitado a la asistencia durante la puesta en servicio de la máquina, sino que queremos ofrecerlo a lo largo de toda la vida útil de la misma y en el caso de que sea necesario realizar cambios en función del mecanizado de ciertas piezas. Comprende también la formación de nuevos empleados, los cuales podrán familiarizarse con la máquina con la cual van a trabajar y aprovechar así el máximo rendimiento de la misma.

dm: ¿Cuáles son los objetivos de la Tornos Academy?

O.R.: Además de ofrecer formación al cliente, queremos ofrecer nuevos servicios de aplicaciones con el objetivo de controlar distintos procesos de mecanizado. Esta oferta no solo va dirigida a clientes nuevos, sino también a nuestros clientes existentes. En realidad, nuestras soluciones son ampliables. Los servicios ofrecidos tienen la intención de animar a nuestros clientes a probar cosas nuevas, como introducirse en mercados en los que hasta el momento no se habían atrevido a entrar.

dm: ¿Significa esto que el concepto de la Tornos Academy es modular?

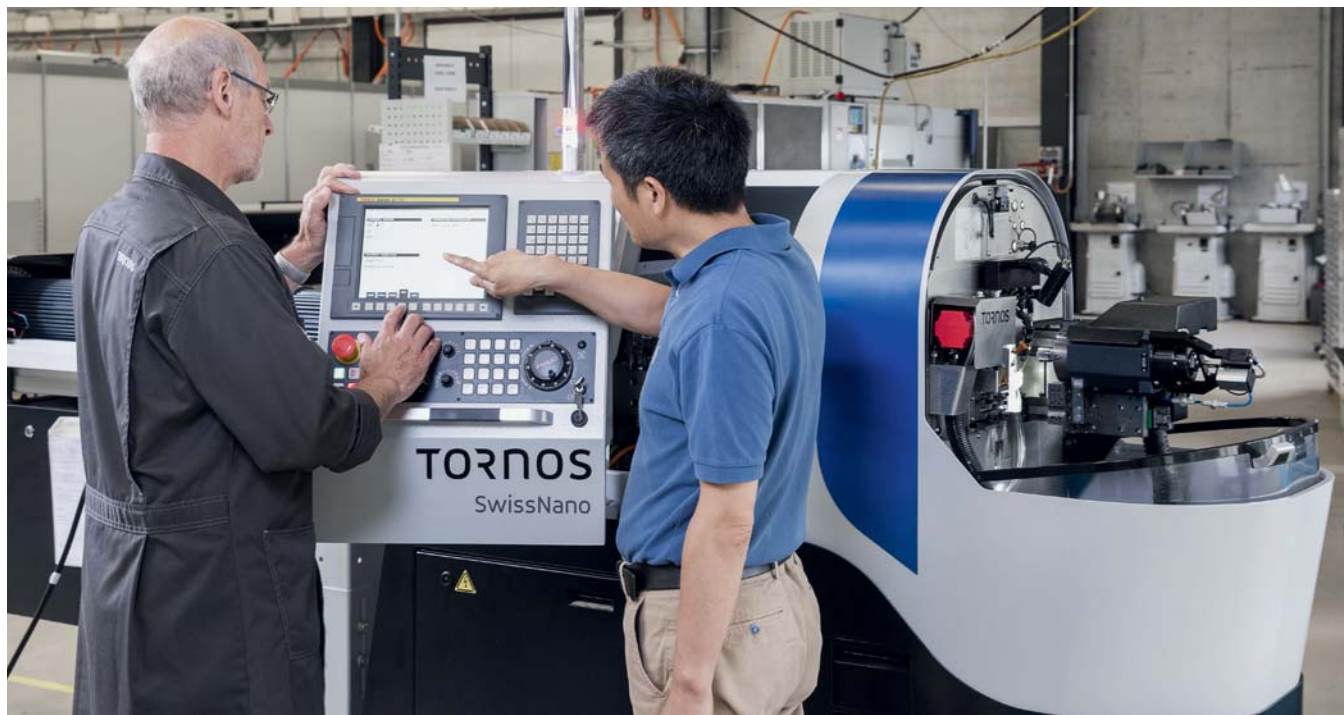
O.R.: Partimos de un concepto básico concebido para la mayoría de nuestros clientes con el fin de que utilizaran nuestros productos de forma autónoma. A partir de aquí podemos ajustar nuestra oferta a requisitos específicos del mercado, del cliente o de una filial. Tenemos la intención de proporcionar servicios específicos tanto en Moutier como en el extranjero. Nuestros instructores son especialistas dotados de una larga experiencia. En caso de que el cliente tenga necesidades concretas, las valoramos basándonos en una evaluación exacta de su situación actual. Los instructores reciben la ayuda de ingenieros de puesta en

servicio con experiencia. Conjuntamente evaluamos el mejor modo de poner sus competencias a disposición de nuestros clientes.

dm: ¿Se ofrece la formación a todos los clientes?

O.R.: Con la Tornos Academy queremos lograr que nuestros clientes alcancen un nivel superior de confianza y rendimiento. De este modo pretendemos establecer un método sistemático para escuchar las necesidades de nuestros clientes. Ofreceremos nuestra ayuda a los clientes en la fase previa a la adquisición para guiarles en la selección de la máquina, durante la puesta en servicio para garantizar un ajuste óptimo de la misma y estaremos a su disposición durante el trabajo diario para ayudarles a superar cualquier dificultad que pueda surgir. Por último, les apoyaremos cuando abran nuevas perspectivas y les ayudaremos a buscar nuevos mercados y a aprovechar el máximo potencial de sus máquinas. Queremos ser un motor en materia de formación continuada en las instalaciones de nuestros clientes para que puedan mejorar su rendimiento. Ello es válido para todos nuestros clientes. Tomemos como ejemplo un cliente que tenga una máquina EvoDeco. Ofreceremos nuestra ayuda para que su operador aprenda las nociones básicas de programación y utilización de la máquina y le ayudaremos

Tanto operadores profesionales de máquinas como instructores suministran al cliente la información necesaria.



«Con la Tornos Academy queremos lograr que nuestros clientes alcancen un nivel superior de confianza y rendimiento.»

en el futuro con la programación paramétrica o el aprendizaje de procesos de mecanizado específicos. Nuestros módulos están definidos en base a las expectativas particulares de cada cliente. Juntos evaluaremos la extensión y la variedad de posibilidades. El cliente podrá optar por la solución estándar ya definida o podemos construir conjuntamente sesiones de formación a medida según sus capacidades.

Bien si las competencias que buscan los clientes hacen referencia a estrategias de mecanizado, el uso de las máquinas, el servicio o el mantenimiento, o bien a la programación, los especialistas de la Tornos Academy están a su disposición para responder a todas las preguntas.

dm: ¿Cuáles son las ventajas reales?

O.R.: *La Tornos Academy permite que el cliente esté mejor informado y sea más consciente de las posibilidades que se le ofrecen. Los instructores y los ingenieros de puesta en servicio están a su disposición para responder a sus necesidades. No obstante, estos últimos son ante todo proactivos: saben ofrecerle un complemento de formación con el fin de aprovechar el pleno potencial de la máquina en el trabajo diario y, finalmente, obtener la máxima productividad y eficacia de su parque de maquinaria. Asimismo, realizamos un seguimiento de las competencias de los empleados, garantizando un control óptimo de los productos Tornos por estos últimos.*

De este modo, cada cliente podrá aprender a realizar piezas nuevas, lo cual le permitirá introducirse en nuevos mercados. A través de la Tornos Academy transmitimos nuestras competencias en el campo del tallado de engranajes y el torbellinado de roscas, por nombrar solo dos ejemplos.

tornos.com

