



Con Tornos Academy, l'azienda presta assistenza ai clienti per tutta la durata utile delle loro macchine.

# TORNOS ACADEMY: al servizio dei vostri obiettivi

«In un mondo in costante cambiamento, dovete affrontare ogni giorno la sfida di essere migliori della concorrenza. Ecco perché è essenziale scegliere apparecchiature di produzione adeguate. Voi avete investito in una macchina di Tornos. Ora si tratta di ottimizzare la produttività di questa macchina sfruttando a pieno il potenziale delle soluzioni a disposizione. Tornos Academy Vi permette di sviluppare le competenze dei vostri dipendenti affinché siano in grado di rispondere alle esigenze dei vostri clienti», spiega Olivier Rammelaere, Market Intelligence Manager e iniziatore del progetto Tornos Academy, all'inizio della nostra intervista.

## TORNOS

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

### **decomagazine: com'è nata l'idea di Tornos Academy?**

**Olivier Rammelaere:** *Inizialmente c'è stata una spinta da parte della direzione di Tornos. Volevamo migliorare le attività di formazione nelle nostre strutture o direttamente nelle aziende e migliorare allo stesso tempo i nostri servizi applicativi. Il nostro obiettivo è ovviamente di fornire ad ogni cliente che acquista una macchina Tornos la migliore assistenza possibile e di estendere questa assistenza oltre il periodo di acquisto della macchina. Per noi, questo sostegno non deve limitarsi alla semplice assistenza durante la messa in servizio iniziale della macchina, ma lo vogliamo offrire per tutta la durata utile della macchina e nel caso in cui siano necessarie delle modifiche in funzione della lavorazione di determinati pezzi. Ciò prevede anche la formazione di nuovi dipendenti che possono così familiarizzare con la macchina con cui lavoreranno e sfruttarne tutto il potenziale.*

**dm: quali sono gli obiettivi di Tornos Academy?**

**O.R.:** Oltre ai corsi di formazione, desideriamo offrire al cliente nuovi servizi applicativi destinati a controllare diversi processi di lavorazione. Questa offerta non è rivolta solamente ai nuovi clienti, ma anche ai nostri clienti esistenti. Le nostre soluzioni sono in effetti espandibili. I servizi offerti hanno lo scopo di incoraggiare i nostri clienti a sperimentare cose nuove, come entrare in nuovi mercati con i quali non si sono ancora confrontati.

**dm: significa che il concetto di Tornos Academy è modulare?**

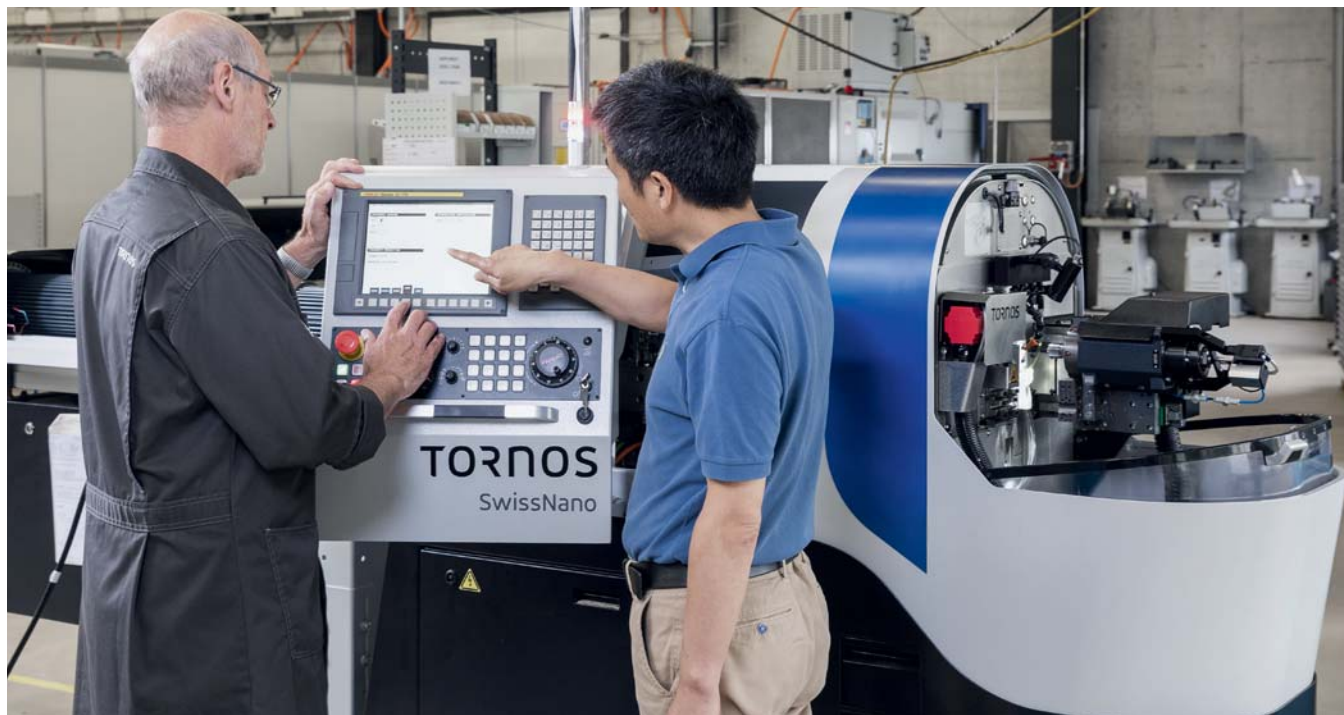
**O.R.:** Partiamo da un concetto di base che è stato concepito per la maggioranza dei nostri clienti affinché utilizzino i nostri prodotti in maniera autonoma. Possiamo in seguito adattare la nostra offerta ai requisiti specifici del mercato, del cliente o dell'azienda figlia. Abbiamo l'intenzione di fornire dei servizi specifici sia a Moutier che all'estero. I nostri formatori sono degli specialisti dotati di grande esperienza. Nel caso di esigenze specifiche, noi le valutiamo basandoci su un'attenta valutazione della situazione attuale del cliente. I formatori sono accompagnati da tecnici di messa in servizio di esperienza. Insieme, determiniamo il modo migliore per mettere le loro competenze a disposizione dei nostri clienti.

**dm: la formazione è offerta a tutti i clienti?**

**O.R.:** Con Tornos Academy vogliamo fare in modo che i nostri clienti raggiungano un livello superiore di sicurezza e di affidabilità delle prestazioni. In questo modo abbiamo intenzione di istituire un metodo sistematico per ascoltare le necessità dei nostri clienti. Offriamo il nostro aiuto ai clienti nella fase che precede l'acquisto per guidarli nella selezione della macchina, nella sua messa in servizio per garantirne la regolazione ottimale, e saremo a loro disposizione durante il lavoro quotidiano per aiutarli ad affrontare qualsiasi sfida. Infine, noi saremo presenti quando si tratterà di aprire nuove prospettive, di trovare nuovi mercati e di sfruttare a pieno il potenziale della macchina. Vogliamo essere un motore nel campo della formazione continua nelle installazioni dei nostri clienti per garantire loro prestazioni migliori.

Questo è valido per tutti i nostri clienti. Prendiamo per esempio un cliente che possiede una macchina EvoDeco. Gli offriamo il nostro aiuto trasmettendo ai suoi operatori le conoscenze di base per la programmazione e l'utilizzo della macchina, e lo assisteremo anche in futuro con la programmazione parametrica o l'apprendimento di processi specifici di lavorazione. I nostri moduli sono definiti in base alle particolari aspettative di ciascun cliente.

Gli operatori professionali delle macchine così come gli istruttori trasmettono ai clienti le informazioni necessarie.



«Con Tornos Academy vogliamo fare in modo che i nostri clienti raggiungano un livello superiore di sicurezza e di affidabilità delle prestazioni.»

*Insieme valuteremo l'ampiezza e la portata delle possibilità. Il cliente potrà optare per la soluzione standard già definita oppure si potranno organizzare insieme dei corsi formativi su misura, tenendo conto delle sue potenzialità.*

**dm: quali sono i vantaggi reali?**

*O.R.: Tornos Academy permette al cliente di essere più informato e più consapevole delle possibilità che gli si offrono. I formatori e i tecnici di messa in servizio sono a sua disposizione per rispondere alle sue necessità. Ma soprattutto, quest'ultimi sono innanzitutto proattivi: sanno come assistere più efficientemente il cliente affinché sfrutti appieno il potenziale di ciascuna macchina nel lavoro quotidiano e ottenga finalmente la massima produttività ed efficienza dal suo parco macchine. Inoltre, controlliamo le competenze del personale, garantendo un controllo ottimale dei prodotti Tornos da parte dei dipendenti del cliente. Ogni cliente è così in grado di apprendere come realizzare pezzi nuovi, che gli permettono di entrare in nuovi mercati. Attraverso Tornos Academy trasmettiamo le nostre competenze nel campo del taglio di ingranaggi e del tourbillonnage, per citare solo un paio di esempi.*

[tornos.com](http://tornos.com)

Anche se le competenze che i clienti cercano sono legate alle strategie di lavorazione, all'uso delle macchine, all'assistenza o alla manutenzione, o anche alla programmazione, gli specialisti di Tornos Academy sono a vostra disposizione per rispondere a tutte le domande.

