

Une broche d'ENC en échange standard dans les 24 heures ?

Disposer d'un service et de pièces de rechange pour les machines de la gamme ENC de Tornos comme pour les produits les plus récents ? C'est possible ! Nous avons rencontré M. Raphaël Frein, directeur de R. Frein CNC Service SàRL. Cette PME jurassienne s'est spécialisée dans le service, les pièces de rechange et les révisions des machines des gammes ENC et DECO de Tornos dans toute l'Europe mais également des gammes Hanwha et Schaublin sur mandat.



La gamme de machines par laquelle tout a commencé. C'est pour répondre aux besoins du marché que R. Frein CNC Service Sàrl a vu le jour en 2006.

Die Art von Maschinen, mit der alles angefangen hat. Die Firma R. Frein CNC Service Sàrl wurde 2006 gegründet, um eine bestehende Marktlücke zu schließen.

The machine series that started it all. R. Frein CNC Service SàRL was created in 2006 to respond to market needs.

L'entreprise de Glovelier fondée en 2006 est active principalement en Suisse, en Italie, en France, en Allemagne et un peu en Europe du Nord et dans les pays de l'Est. Récemment certifiée ISO 9001, cette petite structure de service offre des prestations dont elle n'a pas à rougir. A la base de l'entreprise, ce constat très simple : plusieurs centaines de machines ENC sont en activité en Europe et les utilisateurs ne disposaient simplement plus de prestations égales à celles reçues pour les machines récentes. Sur la base de cet état de fait, l'entreprise est créée pour traiter les deux gammes ENC et DECO (très souvent complémentaires chez les clients). Forte de 5 techniciens à ce jour, l'entreprise se développe dans toute l'Europe.

Des pièces de qualité... disponibles !

Premier objectif pour Raphaël Frein, disposer de pièces de rechange aussi bonnes que les originales ! Il nous dit : « Pour la plupart des pièces, c'est assez simple de s'approvisionner, toutefois un grand challenge a été de pouvoir disposer de vis à billes pouvant remplacer les modèles originaux. Nous avons donc développé nos propres vis à billes en partenariat avec notre fournisseur. Aujourd'hui nous disposons de 29 références de vis à billes en stock, soit pour toutes les machines des gammes ENC et DECO. De plus, nous avons plus de 3500 autres articles différents en stock qui nous permettent de réagir rapidement à chaque besoin de nos clients. »

Dans les standards...

La prestation offerte par R. Frein CNC Service SàRL comporte la réparation, le service, l'échange standard et la maintenance des parcs de machines. La garantie sur les pièces s'élève de un à deux ans selon les pièces et de six mois sur le service, ce qui est plus important que la moyenne observable sur le marché. M. Frein nous dit : « Nous pouvons bien entendu fournir les protocoles de contrôle qui correspondent en tous points à la norme ISO. En ce qui concerne les anciennes machines, nous avons trouvé des solutions alternatives pour compenser le fait que bien des pièces d'époque ne sont simplement plus disponibles ».

Une organisation optimisée

Toute l'entreprise est organisée autour d'un système informatique performant qui permet en tout temps de connaître exactement la situation chez chaque client. Tous les collaborateurs au service externe y sont en permanence reliés et peuvent ainsi toujours répondre parfaitement à toute sollicitation et faire du dépannage à distance, des offres ou commander des pièces de rechange.

La hotline est ouverte six jours sur sept de 7h00 à 20h00 et en dehors de cet horaire, les clients peuvent contacter l'entreprise par mail, une alerte SMS sera automatiquement générée. Le cœur du métier de l'entreprise est bien la réparation et le service mécanique ou électronique, mais l'informatique contribue également à son succès.

Véhicules équipés : réactivité

Comme nous l'avons vu plus haut, toute l'entreprise est organisée de manière à simplifier l'accès à l'information et faciliter le service chez le client. Autre élément important pris en compte par Raphaël Frein, le matériel. En effet, chaque technicien dispose d'un véhicule équipé de la même manière, avec les outils et les pièces de rechange les plus fréquemment nécessaires. L'entreprise procédant également à des révisions complètes chez les clients, les véhicules incluent en conséquence un système de grue modulaire qui permet de démonter des capotages complets ou des parties de machines avec efficacité. Ainsi un technicien se trouve toujours dans des conditions optimales de travail.

Et deux vis à billes de moins

Malgré une interview réalisée en pleine période de vacances, de nombreux téléphones ont interrompu notre conversation, en français, en allemand, en italien (rien en anglais mais les clients anglophones sont également les bienvenus), à chaque fois un client y a vu un problème solutionné. Parmi ces appels, deux concernaient des échanges de vis à billes, pas de problème, tout est en stock.

Processus standardisé

Bien entendu, le matériel du véhicule est complété si nécessaire. Usuellement, la panne peut être cernée par téléphone et ainsi l'intervention du technicien est-elle déjà planifiée en détail. Certes toutes les pannes ne sont pas diagnostiquables à l'avance, c'est aussi pour cette raison que le personnel est très bien équipé... également en termes de formation. Pour la plupart les techniciens sont des spécialistes ayant travaillé chez les fabricants de machines. Ensuite ils sont formés à l'interne. L'urgence des interventions dépend bien entendu de la gravité de la panne, normalement lorsqu'une machine est arrêtée, le monteur intervient sous 24 heures (en Suisse, Italie, France et Allemagne).

Des portes outils spéciaux

Confrontés à des demandes spécifiques non seulement pour des pièces de rechange, mais également pour des porte-outils et accessoires spécifiques, R. Frein CNC Service SàRL est revendeur pour les porte-outils Alberti en Suisse. M. Frein nous dit : « Les porte-outils Alberti sont non seulement très

bons, mais ils ont été pensés "SAV" lors de leur conception. Ils sont démontables et réparables facilement. De par notre partenariat avec le fabricant, nous avons en stock les pièces principales de ces porte-outils ». Questionné quant aux spécificités de cet appareillage, M. Frein ajoute : « Tous les porte-outils Alberti ne comportent aucune courroie, tous les mouvements sont transmis par le biais d'engrenages, c'est une garantie de qualité et de durabilité ».



Eine ENC-Spindel innerhalb von 24 Stunden austauschen?

Serviceleistungen und Ersatzteile für ENC-Maschinen von Tornos oder für die neuesten Produkte? Das ist möglich! Wir haben Herrn Raphaël Frein getroffen, den Direktor der Firma R. Frein CNC Service SàRL. Dieser im Jura ansässige mittelständische Betrieb hat sich europaweit auf Service, Ersatzteile und Überholung der ENC- und DECO-Serien von Tornos spezialisiert und ist als Vertragspartner für Maschinen von Hanwha und Schaublin tätig.

Das Unternehmen aus Glovelier wurde 2006 gegründet und ist vor allem in der Schweiz, in Italien, Frankreich, Deutschland und teilweise in Nord- und Osteuropa tätig. Der kleine Dienstleistungsbetrieb erhielt vor Kurzem die ISO 9001 Zertifizierung und kann wirklich stolz auf sein Leistungsangebot sein. Die Firma stützt sich auf eine einfache Feststellung: Europaweit sind mehrere hundert ENC-Maschinen in Betrieb, aber ihren Nutzern stand kein Kundendienst in der Art mehr zur Verfügung, wie er für neuere Maschinen existiert. Darauf aufbauend wurde die Firma gegründet und auf die Betreuung der Serien ENC und DECO (die beim Kunden oft komplementär eingesetzt werden) ausgerichtet. Heute beschäftigt die Firma fünf Techniker und entwickelt sich in ganz Europa.



Parfaitement équipée pour effectuer des révisions lourdes, l'entreprise les réalise directement chez le client, ainsi pas de temps perdu pour déplacer les machines. Selon les cas, c'est jusqu'à une semaine de gagnée.

Das Unternehmen ist perfekt für schwerwiegende Wartungseingriffe ausgestattet. Diese werden direkt beim Kunden durchgeführt, so dass keine Zeit mit dem Transport der Maschinen verloren geht. Je nach speziellem Fall kann so eine ganze Woche eingespart werden.

Excellently well equipped for major overhauls, the company does the work on customer premises which means that no time is lost in moving the machines. In some case, this can mean a time-saving of up to a week.

Et les tours à cames ?

« Il y a assez de monde sur ce business et nous n'y sommes pas spécialisés, pour ces raisons, nous n'offrons ni services ni pièces de rechange pour les tours à cames. Par contre nous sommes des spécialistes pour ENC et DECO et regardons à nous élargir à d'autres gammes et d'autres fabricants, toujours pour les tours à commande numérique » nous précise M. Frein.

Des idées pour le futur

Si les affaires de R. Frein CNC Service SàRL se développent, c'est aussi par la vision globale de son fondateur, il nous dit : « Les machines ENC sont lentement remplacées par des modèles plus récents dans nos pays, mais ces machines se retrouvent souvent sur le marché de l'occasion dans d'autres pays... et nous offrons également le service dans de très nombreux pays. Nous devons également rester ouverts à d'autres machines de manière à pouvoir également remplacer les DECO dans quelques années ». En terme d'organisation, de normalisation.. que va-t-il se passer du côté de Glovelier ? M. Frein conclut : « L'année prochaine nous allons passer la certification ISO 17025 destinée aux laboratoires de contrôle, ainsi nous serons encore plus performants et disposerons d'une corde de plus à notre arc. Nous pourrions également offrir une prestation d'étalonnage à nos clients ».



Le système d'échange standard permet de garantir la qualité de la broche tout en économisant environ 50% par rapport au prix d'une broche neuve. R. Frein CNC Service SàRL offre une garantie d'une année sur les échanges standards.

Mit dem Standardumtauschsystem kann die Qualität der Spindel garantiert und gleichzeitig circa die Hälfte des Preises für eine neue Spindel eingespart werden. Auf per Standardumtausch gelieferte Artikel bietet R. Frein CNC Service SàRL eine einjährige Garantie.

The standard replacement system means that spindle quality is guaranteed for around half the cost of a new spindle. R. Frein CNC Service SàRL offers a one-year guarantee on standard replacements.

Hochwertige Teile ... auf Lager!

Raphaël Freins erstes Ziel war es, Ersatzteile anzubieten, die ebenso gut sind wie ihre Originalteile. Dazu sagt er uns: „Die Beschaffung der meisten Teile ist ziemlich einfach. Aber eine echte Herausforderung lag darin, an Kugelrollspindeln heranzukommen, mit denen Originalmodelle ersetzt werden können. Schließlich haben wir gemeinsam mit unserem Zulieferer unsere eigenen Kugelrollspindeln entwickelt. Heute haben wir 29 verschiedene Kugelrollspindeln auf Lager und decken damit alle ENC- und DECO-Maschinen ab. Darüber hinaus haben wir mehr als 3500 andere Artikel auf Lager. So können wir auf jedes Kundenbedürfnis schnell eingehen.“

Ganz in Einklang mit der Norm

Zum Leistungsangebot der Firma R.Frein CNC Service SàRL gehören Reparatur, Service, Standardaustausch und die Wartung von Maschinenparks. Die Garantie beläuft sich auf ein bis zwei Jahre für die Teile und auf sechs Monate für Serviceleistungen und liegt damit über dem Marktüblichen. Dazu Herr Frein: „Selbstverständlich können wir die Prüfprotokolle vorlegen. Diese stimmen in allen Punkten mit der ISO-Norm überein. Für ältere Maschinen haben wir Ersatzlösungen gefunden, um das Problem zu umgehen, dass die Originalteile oft nicht mehr erhältlich sind.“

Eine optimierte Organisation

Der ganze Betrieb ist um ein leistungsfähiges EDV-System herum organisiert, mit dem jederzeit die Situation jedes Kunden genau festgestellt werden kann. Alle Außendienstmitarbeiter sind ständig mit diesem System verbunden und können so immer optimal auf Anfragen eingehen, Fernwartung leisten, Angebote unterbreiten oder Ersatzteile bestellen. Die Hotline ist an sechs Tagen pro Woche von 7:00 bis 20:00 Uhr erreichbar. Außerhalb dieser Öffnungszeiten können sich die Kunden per E-Mail an die Firma wenden. In diesem Fall wird automatisch ein Alarm-SMS ausgesandt. Reparaturen und Serviceleistungen mechanischer oder elektronischer Art machen zwar das Gros der Firmentätigkeit aus, aber auch die Informatik trägt zu ihrem Erfolg bei.

Reaktivität dank speziell ausgestatteter Fahrzeuge

Wie gesagt ist die ganze Firma mit dem Ziel organisiert, den Zugriff auf Informationen zu vereinfachen und den Einsatz beim Kunden zu erleichtern. Auch auf das Material legt Raphaël Frein großen Wert. So verfügen alle Techniker über gleich ausgestattete Fahrzeuge, mit den am häufigsten gebrauchten Werkzeugen und Ersatzteilen. Da die Firma auch komplette Inspektionen beim Kunden durchführt, sind die Fahrzeuge mit einem modularen Hubsystem ausgestattet, mit dem komplette Maschinengehäuse abgenommen oder Maschinenteile effizient demontiert werden können. So verfügt der Techniker ständig über optimale Arbeitsbedingungen.

Und schon sind wieder zwei Kugelrollspindeln weg!

Obwohl dieses Gespräch mitten in der Ferienzeit geführt wurde, wurden wir von zahlreichen Anrufen unterbrochen, auf Französisch, Deutsch, Italienisch (nicht auf Englisch, obwohl englische Kunden natürlich auch herzlich willkommen sind!) – und jedes Mal konnte das Problem des Kunden gelöst werden. Bei zwei Anrufen ging es um den Austausch von Kugelrollspindeln, kein Problem, alles ist auf Lager.

Standardisiertes Vorgehen

Natürlich wird das im Fahrzeug vorhandene Material bei Bedarf wieder ergänzt. Gewöhnlich kann die Ursache der Störung telefonisch eingegrenzt werden, so dass der Einsatz des Technikers bereits im Vorfeld genau geplant werden kann. Aber diese Vorab-Fehlerdiagnose ist natürlich nicht immer möglich, und aus diesem Grund sind die Mitarbeiter sehr gut ausgerüstet - und geschult. Die meisten der Techniker sind Spezialisten, die bereits bei Maschinenherstellern gearbeitet haben und intern weitergebildet wurden. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung hängt natürlich von der Schwere des Problems ab. Allgemein kann gesagt werden, dass der Monteur innerhalb von 24 Stunden ab dem Stillstand der Maschine eintrifft (in der Schweiz, in Italien, Frankreich und Deutschland).

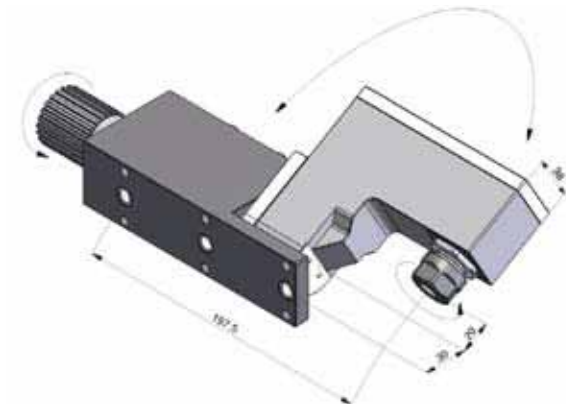
Spezielle Werkzeughalter

Da die bei Frein CNC Service SàRL eingehenden Anfragen nicht nur Ersatzteile, sondern auch Werkzeughalter und spezielles Zubehör betreffen, ist die Firma in der Schweiz als Händler für Alberti-Werkzeugträger tätig. Dazu sagt uns Herr Frein: „Die Werkzeugträger von Alberti sind nicht nur sehr gut, sondern auch von ihrer Konzeption her bereits auf den Kundendienst ausgerichtet. Sie können leicht auseinandergenommen und repariert werden. Durch unsere Partnerschaft mit dem

Hersteller haben wir die wichtigsten Teile für diese Werkzeughalter auf Lager.“ Auf die Frage nach den Besonderheiten dieser Geräte erklärt Herr Frein: „Die Werkzeugträger von Alberti haben grundsätzlich keine Treibriemen, sondern Zahnradgetriebe. Das garantiert ihre Qualität und Langlebigkeit.“

Und wie steht es mit kurvenwellendrehmaschinen?

„Dieser Markt ist schon gut belegt und entspricht auch nicht unserer Spezialisierung. Deshalb bieten wir weder Service noch Ersatzteile für Nockenwellendrehmaschinen an. Aber wir sind auf ENC und DECO spezialisiert und bemüht, uns im Bereich der digital gesteuerten Drehmaschinen auf andere Produkte und andere Hersteller zu erweitern“, so Herr Frein.



Avec la gamme de porte-outils Alberti, R.Frein Service Sàrl ouvre de nouvelles possibilités d'usinage. Par exemple avec le porte-outil radial inclinable à 180° pour Deco 20. Mit den Werkzeughaltern von Alberti öffnet R.Frein Service Sàrl der Fertigung neue Wege. So zum Beispiel mit dem radialen und um 180° verstellbaren Werkzeughalter für Deco 20.

With the Alberti range of chucks, R. Frein CNC Service SàRL opens up new machining possibilities – take the chuck for the DECO 20, which is radially adjustable through 180°, for example.

Ideen für die Zukunft

Die Entwicklung von R. Frein CNC Service SàRL baut auch den globalen Ansatz des Firmengründers auf. Er erklärt uns: „Die ENC-Maschinen werden in unseren Ländern jetzt langsam durch neuere Maschinen ersetzt, werden aber oft in anderen Ländern auf dem Gebrauchtmärkte verkauft ... und wir sind in sehr vielen Ländern vertreten. Auch müssen wir offen für andere Maschinen bleiben, um in einigen Jahren die DECO-Anlagen ebenfalls ersetzen zu können.“ Und was wird sich in Glocielier in Sachen Organisation und Standardisierung tun? Dazu sagt Herr Frein abschließend: „Nächstes Jahr werden wir die für Prüfstellen bestimmte Zertifizierung ISO 17025 durchlaufen. Damit werden wir noch leistungsstärker und ergänzen unsere Tätigkeit um einen weiteren Bereich. Dann können wir unseren Kunden auch einen Eichservice anbieten.“



A standard replacement for an ENC spindle in 24 hours?

Services and spare parts for the Tornos ENC series, just like for the most recent machines – does that exist? Yes! We met Raphaël Frein, managing director of R. Frein CNC Service SàRL. This Jura-based SME specialises in services, parts and overhaul for the ENC and DECO ranges from Tornos all over Europe, as well being mandated to supply parts for Hanwha and Schaublin machines.

Founded in 2006, the Glocielier-based company operates primarily in Switzerland, Italy, France, Germany and in some parts of northern and eastern Europe. Having recently

obtained ISO 9001 certification, this small organisation offers big services. The company was founded on the basis of a very simple realisation: several hundred ENC machines are in use in Europe, the users of which simply no longer have access to services as those provided for more recent machines. In the face of this situation, the company was created to provide support for the two ENC and DECO series (often used together by customers). With its current workforce of 5 technicians, the company is developing a presence throughout Europe.

Quality parts – in stock!

The primary objective for Raphaël Frein was to have access to replacement parts as good as the originals! Frein: *“Most of the parts are fairly easy to get hold of, but getting ball screws capable of replacing the original parts was a major challenge. And so we developed our own ball screws together with our supplier. Today, we have 29 ball screw references in stock – in other words, enough to cover all the machines in the ENC and DECO series. Moreover, we have more than another 3,500 different articles in stock which allows us respond rapidly to each new customer need.”*

Sold – another two ball screws

Although the interview took place during the holiday period, our conversation was interrupted by any number of phone calls, in French, German and Italian (nothing in English, but English-speaking customers are welcome too); each time, the customer rang off with the problem solved. Of these calls, two were for ball screw replacements. No problem – everything was in stock.

Standard-compliant

The services offered by R. Frein CNC Service SARL cover repair, service, standard exchange and machine maintenance. Parts are guaranteed for one or two years depending on the part, while services are guaranteed for six months, which is higher than the average guarantee observed in the marketplace. Raphaël Frein: *“Needless to say, we are able to provide the control protocols which comply with the ISO standard. As for older machines, we have found alternative solutions to make up for the fact that many original parts are simply no longer available.”*

Optimised organisation

The whole company is structured around a highly efficient IT system which lets users know the exact situation of each customer at all times. All the field service employees are permanently connected to the system, which means they are always able to give an adequate response to any request and do remote repairs, provide quotes or order replacement parts. The hotline is open six days out of seven from 7am to 8pm, and outside these hours customers can contact the company by e-mail, automatically generating an SMS alert. While the company's actual line of business is mechanical or electronic repair and service, IT also plays a large part in its success.

Equipped vehicles for greater reactivity

As we saw above, the entire company is organised in such a way as to simplify access to information and facilitate customer service. Another major issue taken into account by Raphaël Frein is the equipment. All the technicians have vehicles with identical equipment and the most frequently required tools and parts. Since the company also does complete overhauls at the customer's premises, the vehicles also carry a modular crane system which allows them to take apart entire machine enclosures or machine parts efficiently. This means that the technicians always work in the best possible conditions.

Standardised processes

Needless to say, additional equipment is added to that in the vehicle if needed. Failures are usually diagnosed over the phone and the technician's job is planned in detail in advance. But not all breakdowns can be diagnosed in advance,

which is one of the reasons why the technicians are extremely well-equipped – including in terms of qualification. Most of the technicians are specialists who previously worked for the machine manufacturers. They then undergo in-company training. Of course, the urgency of the repairs depends on the seriousness of the failure, but normal service is that once a machine is stopped, the fitter arrives within 24 hours (in Switzerland, Italy, France and Germany).

Special tool holders

Given the special requests that come in not only for replacement parts but also for specific tool holders and accessories, R. Frein Service SARL is also an agent for Alberti tool holders in Switzerland. Raphaël Frein: *“Alberti tool holders are not only very good, they are designed with after-sales service in mind. They are easy to take apart and repair. Thanks to our partnership with the manufacturer, we have all the main parts of these tool holders in stock.”* Asked about the specific features of these components, Raphaël Frein adds: *“All Alberti tool holders come without a belt; all the movement is transmitted by gears – that's a guarantee of quality and durability.”*

And what about cam-operated lathes?

“There are enough people in that line and we don't specialise in them, which is why we offer neither services nor replacement parts for cam-operated lathes. However, we do specialise in ENC and DECO machines and we are looking to expand into other ranges and other manufacturers, but still for numerically controlled lathes,” explains Raphaël Frein.



Deco représente aujourd'hui la part la plus importante des activités de l'entreprise.

Deco stellt den größten Anteil am Firmengeschäft dar.

Today, DECO machines represent the company's largest field of activity.

Ideas for the future

If R. Frein CNC Service SARL is seeing its business flourish, it is also thanks to the global vision of its founder: *“ENC machines are gradually being superseded by more recent models in the countries we service, but you often find them on the used equipment markets of other countries – and we offer our services in a large number of countries. We also have to be open to other machines so as to be able to replace the DECO series a few years from now.”* So what is in the pipeline in terms of organisational structure and standards certification in Glovelier? Raphaël Frein sums up: *“Next year, we are going to apply for ISO 17025 certification for testing laboratories, which will further raise our efficiency and add another string to our bow. We will also be able to offer our customers a calibration service.”*

R. Frein CNC Service Sarl

Les Places 38 - CH-2855 Glovelier

Tel. +41 79 753 55 06 - Fax. +41 32 426 91 86

info@frein-cnc-service.ch - www.frein-cnc-service.ch