



Les prestations de service, élément primordial de la vente

Le marché regorge de machines-outils de qualité. Fabricants ou revendeurs ne peuvent plus se contenter de miser sur les seuls aspects techniques de leur produit pour fidéliser la clientèle. Dans cette optique, Newemag, distributeur de plusieurs marques de machines-outils et de solutions globales depuis plus de 40 ans, a fait du service l'une de ses priorités et se démarque sur ce marché par les prestations de service offertes autour du produit.

Outre un certain nombre de prestations que l'on peut qualifier d'habituelles, à l'image de l'étude et du choix de la solution optimale à la mise en service et formation, du Helpdesk pour un suivi personnalisé, le service de réparation et les pièces de rechange, Newemag en propose d'autres qui renforcent la notion de services et se démarquent véritablement. C'est ainsi que l'entreprise a pour habitude de contacter ses clients quelques semaines avant l'échéance de garantie pour s'assurer que tout est en ordre. Dans le même ordre d'idées, l'offre de prestations inclut également la maintenance préventive dont le but est d'augmenter la productivité et la durée de vies des équipements. Le pack d'entretien comprend un bilan complet de l'état de la machine selon une liste de tâches à effectuer, du contrôle du carénage en passant par un contrôle de la géométrie, des jeux d'inversions à la sauvegarde des données. «Il y a une réelle philosophie d'entreprise axée sur la volonté de bien faire», nous dit Yves Rougemont, responsable de vente régional.

La réactivité, une prestation essentielle

Pour assurer une disponibilité maximale de la machine, Newemag assure une prise en charge du problème sur une machine dans un laps de temps d'une heure et trois niveaux d'urgences ont été définis avec, pour chacun d'eux, la réaction appropriée. Lors d'un arrêt de la machine, l'entreprise dépêche un technicien sous 24 heures au maximum. Si la machine montre quelques faiblesses mais permet de poursuivre la production, le délai d'intervention se situe dans un laps de temps de quatre jours. Les petits problèmes qui n'affectent pas le bon fonctionnement de l'équipement sont quant à eux réglés lors de l'une des visites que l'entreprise fait régulièrement à ses clients.

Newemag possède deux centres techniques, l'un à Chavornay, l'autre à Eschenbach dans lesquels elle dispose de machines en

stock et d'un nombre important de pièces de rechange. Lors d'une commande, tous les accessoires et périphériques sont montés sur la machine dans l'un des deux sites, puis l'entreprise convie sur place ses clients pour la réception de leur machine, ce qui leur permet de vérifier la conformité avant la livraison et l'organisation du SAV.

La qualité du service est souvent récompensée

Newemag a livré une première machine Miyano à l'entreprise de décolletage Cortat SA de Courrendlin en 1992. Satisfaite du produit et des prestations délivrées par l'entreprise d'Eschenbach, Cortat SA a poursuivi la collaboration avec ce fournisseur. Un peu plus de vingt ans plus tard, onze Miyano à poupée fixe composent un département. Les pièces réalisées sur ces machines ne sont pas toutes très complexes mais travaillées dans des aciers particulièrement coriaces. «Nous ne connaissons pas toujours le domaine d'application des pièces que nous réalisons mais les matériaux utilisés tels les inox 316 et certains aciers réfractaires nous laissent penser à des utilisations spécifiques haut de gamme» nous dit André Friche, directeur de Cortat SA. «Nous réalisons également des séries de pièces pour l'automobile (de petites à grandes quantités), domaine dans lequel notre maîtrise nous permet d'être dans la catégorie des fournisseurs A». Dix tours multibroches occupent une partie des ateliers; ils sont dédiés à la réalisation mensuelle d'environ un million et demi de valves (lire encadré).

S'adapter pour répondre à des exigences élevées

Faire partie du club des fournisseurs A pour l'automobile impose des contraintes strictes. Afin de garantir une parfaite traçabilité, les certificats de matière doivent être conservés dix ans à vingt ans. Cortat SA a donc consenti à des investissements conséquents pour informatiser toute la gestion du stock et de la production (ERP). Trois postes de programmation tournant sur MW Programmation sont en réseau et envoient les programmes de production sur les machines via le WI-FI. La société s'est également dotée d'un bureau de contrôle des pièces par caméra, respectivement par double caméra pour vérification simultanée par-dessus et par-dessous. Machine à laver par ultrasons, installation de trovalisation et équipement pour l'emballage, en vrac ou en boîtes pour les pièces sensibles, complètent les moyens de production.

Si l'acquisition de la première machine a été dictée par la nature des pièces à réaliser, la poursuite de la collaboration durant plus de deux décennies tient pour beaucoup aux relations de confiance qui se sont installées entre les deux parties. «*Une satisfaction partagée qui a également permis de tisser des liens amicaux*» concluent André Friche et Yves Rougemont.

Haute précision exigée pour des applications surprenantes

A première vue, une valve d'abreuvoir (pour la distribution d'eau, de nourriture ou de médicaments) ne semble pas être la pièce la plus compliquée à réaliser. Il a pourtant fallu une solide réflexion et un développement continu à l'entreprise de Courrendlin pour respecter les exigences (1/100 de tolérance) et parvenir à assurer une étanchéité parfaite entre les deux pièces d'acier qui composent la valve. On comprend mieux ces exigences drastiques si l'on songe au gaspillage potentiel occasionné par des millions de valves à travers le monde laissant s'écouler chacune ne serait-ce que quelques gouttes.

Dienstleistungen als entscheidendes Verkaufselement

Auf dem Markt wimmelt es von hochwertigen Werkzeugmaschinen. Daher können sich Hersteller oder Vertriebspartner nicht mehr ausschließlich auf die technischen Aspekte der Produkte verlassen, um ihre Kunden an sich zu binden. Ganz in diesem Sinne hat Newemag, seit 40 Jahren Vertriebshändler verschiedener Werkzeugmaschinenmarken und globaler Lösungsansätze, den Service zur Priorität erhoben. So hebt sich die Firma auf diesem Markt von anderen Produkt-Dienstleistungsangeboten ab.

Über eine Reihe von Leistungen hinaus, die als geläufig betrachtet werden können, wie die Wahl der optimalen Lösung zur Inbetriebnahme und Schulung, vom Helpdesk bis zur persönlichen Nachbetreuung, der Reparaturservice und das Bereitstellen von Ersatzteilen, zeichnet sich das Angebot von Newemag durch eine echte Verstärkung des Service-Begriffes aus. So hat es sich das Unternehmen zur Gewohnheit gemacht, seine Kunden einige Wochen vor Ablauf der Garantie anzusprechen, um sicherzugehen, dass alles in Ordnung ist. In die gleiche Richtung weist auch die von der Firma angebotene vorbeugende Wartung, deren Ziel es ist, die Produktivität und die Lebensdauer der Anlagen zu erhöhen. Zum Wartungspaket gehört eine komplette Bilanz des Zustands der Maschine anhand einer Checkliste, von der Kontrolle der Verkleidung über die Kontrolle der Geometrie und der Verdrehspiele bis zur Datenspeicherung. «*Unsere Unternehmenskultur ist geprägt vom Willen, gute Arbeit zu leisten*», so der regionale Verkaufsleiter des Unternehmens Yves Rougemont.

Reaktionsfähigkeit als wesentliche Leistung

Um die optimale Funktionsbereitschaft der Maschinen sicherzustellen, garantiert Newemag die Übernahme von Problemen mit Maschinen in einer Frist von einer Stunde. Es wurden drei Dringlichkeitsstufen für mit jeweils angemessener Reaktion festgelegt: Beim Stillstand einer Maschine schickt die Firma in höchstens 24 Stunden einen Techniker aus. Wenn die Maschine Schwächen aufweist, aber nicht das Fortlaufen der Produktion verhindert, so liegt die Eingriffsfrist bei vier Tagen. Kleinere Probleme, die das korrekte Funktionieren des Materials nicht beeinträchtigen, werden anlässlich der regelmäßigen Besuche geregelt, die das Unternehmen seinen Kunden abstattet.

Newemag verfügt über zwei Technikzentren, eins in Chavornay, das andere in Eschenbach. Hier haben wir Maschinen und zahlreiche Ersatzteile auf Lager. Wenn eine Bestellung eingeht, so wird das gesamte Zubehör und die Peripherieausrüstung an einem der Standorte auf der Maschine montiert. Anschließend laden wir die Kunden ein, ihre Maschine vor Ort entgegenzunehmen. So können sie sich vor der Lieferung von der Konformität der Bestellung überzeugen und unsere Kundendienstorganisation kennenlernen.

Bewährte Servicequalität

1992 lieferte Newemag eine erste Miyano-Maschine an die Zerspanungsfirma Cortat AG in Courrendlin. Cortat war mit dem Produkt und mit den Leistungen der Firma aus Eschenbach sehr zufrieden und setzte seine Zusammenarbeit mit diesem Anbieter fort. Gut 20 Jahre später bilden elf Miyano-Maschinen mit festem Drehstock eine Abteilung. Nicht alle auf diesen Maschinen gefertigten Teile sind besonders anspruchsvoll, aber sie werden aus besonders harten Stahlarten geschaffen. «*Der Einsatzbereich, für den die von uns gefertigten Werkstücke vorgesehen sind, ist uns nicht immer bekannt, aber die verwendeten Materialien wie Edelstahl 316 und bestimmte feuerfeste Stahlarten lassen vermuten, dass es sich um hochklassige spezifische Anwendungen handelt*», sagt uns André Friche, der Geschäftsführer der Cortat AG. «*Wir fertigen auch Serien von Werkstücken für die Automobilindustrie (in kleinen oder großen Mengen) und sind aufgrund unserer großen Kompetenz in diesem Sektor als Zulieferer der Kategorie ‚A‘ eingestuft.*» Zehn Mehrspindel-Drehmaschinen stehen in einem Werkstatteil und dienen der Herstellung von monatlich rund eineinhalb Millionen Ventilen (s. Kastentext).

Die Mitgliedschaft im «*Klub*» der A-Zulieferer für die Automobilindustrie bringt starke Auflagen mit sich. So müssen Rohstoffzertifikate 10 bis 20 Jahre lang aufbewahrt werden, um eine perfekte Rückverfolgbarkeit gewährleisten zu können. Daher hat Cortat AG umfangreiche Investitionen getätigt und sein gesamtes Lager- und Produktionsmanagement computerisiert (ERP). Drei mit MW Programmation laufende Programmierplätze sind vernetzt und senden Produktionsprogramme via WLAN an die Maschinen. Zudem besitzt das Unternehmen ein Büro, von dem aus die Werkstücke mit einer Kamera kontrolliert werden - bzw. mit zwei Kameras, wenn Ober- und Unterseite simultan überprüft werden sollen. Ergänzt werden diese Produktionsmittel durch eine Ultraschall-Waschmaschine, eine Gleitschleif-Anlage und ein Gerät zum Verpacken empfindlicher Teile, ob lose oder in Schachteln. War der Kauf der ersten Maschine noch durch die Art der zu fertigenden Werkstücke bedingt, so ist die Tatsache, dass die Zusammenarbeit über mehr als zwei Jahrzehnte fortgesetzt wurde, vor allem auf das Vertrauensverhältnis zwischen beiden Parteien zurückzuführen. «*Eine geteilte Zufriedenheit, aus der sich echte Freundschaft entwickelt hat*», sagen André Friche und Yves Rougemont zum Abschluss.

Hochpräzisionsanspruch für überraschende Anwendungen

Die Fertigung von Ventilen für Tränken (zur Abgabe von Wasser, Nahrung oder Medikamenten) erscheint auf den ersten Blick nicht besonders kompliziert. Dennoch benötigte das Unternehmen aus Courrendlin intensive Überlegungen und eine kontinuierliche Entwicklung, um die Anforderungen (Toleranz 1/100) zu erfüllen und die perfekte Dichtheit zwischen den beiden Stahlteilen, aus denen das Ventil besteht, zu gewährleisten. Diese strengen Anforderungen sind besser zu verstehen, wenn man sich die mögliche Verschwendung vor Augen hält, die entsteht, wenn von Millionen Ventilen in der ganzen Welt jedes auch nur wenige Tropfen weglaufen lässt.

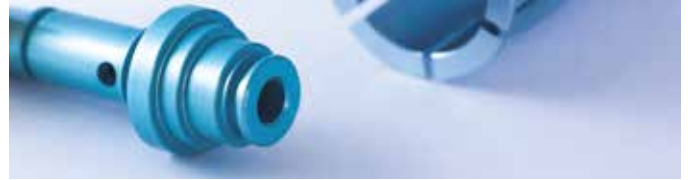




Des millions de pièces sortent mensuellement des ateliers de Cortat SA.

Pro Monat verlassen Millionen Teile die Werkstätte von Cortat SA.

Each month, millions of parts come out the workshops of Cortat SA.



The services are essential for the sales

The market is full of high-quality machines. Manufacturers or retailers can not focus any more only on the technical aspects of the products to win the customer loyalty. According to this vision, the company Newemag, distributor of several brands and global solutions since 40 years has made the services one of its priorities und differentiates itself by providing number of top-quality services.

Besides offering services what could be described as usual, from the preliminary study and the choice of the best solution to the set up and teaching, from the Helpdesk for personalised follow-up to the repair service and spare parts, Newemag offers other measures which reinforce the notion of service and can truly be distinguished from other ones. In this way, it is standard practice for it to contact its customers a few weeks before guarantee expiry to ensure that everything is in order. Similarly, the offer also includes the preventive maintenance whose aim is to increase productivity and to extend the lifespan of the equipments. The maintenance kit includes a complete report of the state of the machine according to a checklist, from the control of the casing through the inspection of the geometry, inversion sets and data backup. "There is a real corporation vision based on the will to do well", says Yves Rougemont, regional sales manager.

Reactivity, an essential service

To guarantee maximal availability of the machines, Newemag ensures the management of a problem within one hour and three levels of urgency have been defined with the suitable reaction for each of them. In case where a machine is down, the company sends a technician within 24 hours. If the machine shows some weaknesses but still produces, the response time is then four days. The small problems which do not affect the functioning of the machine are solved on one of the visits the company regularly makes to its customers.

Newemag has two technical centres, one of them in Chavornay and the other one in Eschenbach, where it has a major stock of machines and spare parts. All the accessories and peripherals are integrated to the machine on one of the two sites. The customers are then invited there for the reception of their machine and can thus verify the compliance before delivery as well as the organisation of the after-sales service.

The quality of the service is often rewarded

Newemag provided 1992 for the first time a machine from the brand Miyano to the barturning company Cortat SA in

Courrendlin. The product and the services delivered by the company of Eschenbach gave Cortat SA full satisfaction and it resulted in the decision to continue the collaboration with this supplier. Just over twenty years later, eleven headstock Miyano form a department. Not all parts carried out on these machines are complex, but they are often machined in particularly coriaces steels. "We don't always know the field of applications of the parts that we manufacture but the material used such as stainless steel 316 and heat resistant steels let us think to specific top-of-the-range uses", says André Friche, CEO of Cortat SA. "We also carry out parts for the automotive (small up to big series), a domain in which our mastery allows us to be one of the "A" suppliers. Ten multi-spindle lathes occupy a part of the workshops; they are dedicated to the monthly manufacturing of approximately 1,5 million valves (see sidebar)."

To adapt oneself to meet exacting requirements

To belong to the circle of "A" suppliers impose strict constraints. In order to guarantee a complete traceability, the material certificates must be kept for 5 to 10 years. Cortat SA thus made significant investments in order to computerize the stock and production management (ERP). Three networked programming stations, running on MW Programmation, send the production programmes to the machines via WIFI. The company has also installed a department for the digital inspection of the parts, with two cameras for simultaneous top and bottom monitoring. Ultrasonic cleaning machines, tribofinishing installation and equipment for the packaging, bulk or in boxes for sensitive parts, complete the means of production.

The purchase of the first machine has been dictated by the type of parts to be machined. The continuation of the collaboration over more than two decades comes for its part from the reciprocal trust relationships. "A shared satisfaction which also allowed to establish friendly relations", conclude André Friche and Yves Rougemont.

High precision required for surprising applications

At the first glance, a valve of a watering trough (for water, food or drugs distribution) seems not to be the most complex part to produce. A strong study and a continuous development have however been necessary for the company to meet the requirements (1/100 of tolerance) and to ensure a perfect sealing between the two parts of steel which compound the valve. There is greater understanding of such requirements if we think to the potential waste caused by millions of valves over the world letting each run out a few drops.

Newemag AG
CH-6274 Eschenbach
Tel. +41 (0)41 798 31 00
www.newemag.ch

Cortat SA
CH-2830 Courrendlin
Tel. +41 (0)32 435 61 77
www.cortat.ch