

Service après-vente en Chine

Un service après-vente qui fonctionne bien est d'une importance capitale pour assurer la fiabilité des processus complexes de production. L'approvisionnement rapide et fiable en pièces de rechange ainsi que l'assistance d'un personnel technique et expérimenté en sont les facteurs clés. Pour répondre à ces exigences dans un des marchés du sucre les plus importants du monde, BMA Chine a ces dernières années mis en place une équipe locale d'assistance technique pour être en mesure d'offrir à ses clients chinois un partenaire compétent pour tout le secteur de l'après-vente. Dès le deuxième trimestre 2012, cette équipe SAV sera agrandie pour garantir aux clients chinois une assistance technique également dans les domaines des installations électriques et de l'automatisation.

Dans ce contexte de technologies innovantes, pour permettre aux techniciens et ingénieurs BMA d'assurer une assistance de qualité aussi pour les tous derniers développements, il est régulièrement proposé dans le cadre du programme de formation des ateliers au siège principal de BMA à Braunschweig. Par ailleurs, tous les membres du personnel SAV sont intégrés dans le réseau SAV mondial de BMA et donc dans les systèmes du groupe BMA.

La gamme de prestation du département après-vente de BMA Chine comprend la vente de pièces de rechange, les réparations, l'évaluation de l'état technique des installations ainsi que l'élaboration d'un plan de maintenance, les opérations de maintenance régulières et prévues pour assurer la disponibilité des équipements, la préparation des commandes et la mise en service des centrifugeuses.

Ces dernières années, BMA Chine a proposé un service de prestation spécial et aidé les clients à la fin de la campagne à évaluer l'état technique des machines et installations BMA et sur la base de ces résultats, elle a ensuite émis des recommandations pour la maintenance et, le cas échéant, le remplacement de pièces. Vu l'écho rencontré par cette prestation de service, celle-ci sera de nouveau proposée cette année.

Ralf Sängner



Ingénieur SAV de BMA Chine

chez Fangchenggang Sugar

à Guangxi