

Renouvellement du contrat de service SAV avec Cosumar



Equipe de service de

BMA MENA

Dans la volonté commune de garantir le fonctionnement de toutes les centrifugeuses en service au sein du groupe Cosumar au Maroc au moyen de mesures de maintenance préventives, Cosumar et BMA ont au mois de novembre 2010 signé un contrat de service SAV global.

Le groupe Cosumar comprend une raffinerie et huit sucreries traitant la betterave ou la canne. Ces usines exploitent 122 centrifugeuses BMA dont 46 de fonctionnement discontinu et 76 de fonctionnement continu. Des plans de maintenance ont été établis afin de déterminer le temps et les moyens nécessaires à la maintenance de ce grand nombre de machines. Ces plans devaient tenir compte de la main d'œuvre à prévoir pour les travaux en maintenance régulière mais aussi pour les réparations qui pourraient s'avérer nécessaires. Une fois le besoin total en main d'œuvre déterminé, BMA a, en février 2011, mis en place à Casablanca une équipe locale de 3 techniciens SAV qui avaient auparavant suivi une formation approfondie dans les ateliers de BMA.

BMA et Cosumar ont convenu d'évaluer les résultats du contrat de service sous forme d'indicateurs. Mais afin d'avoir ici une base de référence, il fallait tout d'abord se faire une idée de la situation sur site et engager le cas échéant les mesures nécessaires pour remettre les centrifugeuses en bon état. Il a fallu ensuite établir sur cette base des indicateurs dits de performance.

Il s'est avéré au bout de quelques mois déjà que toutes les usines du groupe Cosumar faisaient souvent appel à cette offre de service bien améliorée par le contrat. Le nombre d'heures en main d'œuvre à prévoir avait donc été sous-estimé.

De l'avis de tous, les résultats pouvaient être déjà qualifiés de positifs dès le mois de novembre 2011. Les exploitants ont confirmé leur grande satisfaction et constaté une nette amélioration de la disponibilité des centrifugeuses. Une bonne situation de départ pour renouveler le contrat et l'étendre à d'autres équipements BMA et d'autres services.

Il peut être dit pour résumer que le partenariat entre BMA et Cosumar qui était déjà excellent et fructueux s'est encore bonifié grâce à ce contrat de service. Globalement, cette collaboration réussie marque un jalon dans la mise en pratique de la stratégie BMA en service après-vente qui s'inscrit dans la Vision BMA « Passion for Progress ». Faisant office de modèle, ce contrat de service SAV fait vivre les valeurs que représente cette Vision telles que « Quick response » ou « Close to the customer, close to support » et « Global Presence ».

Ralf Sängner