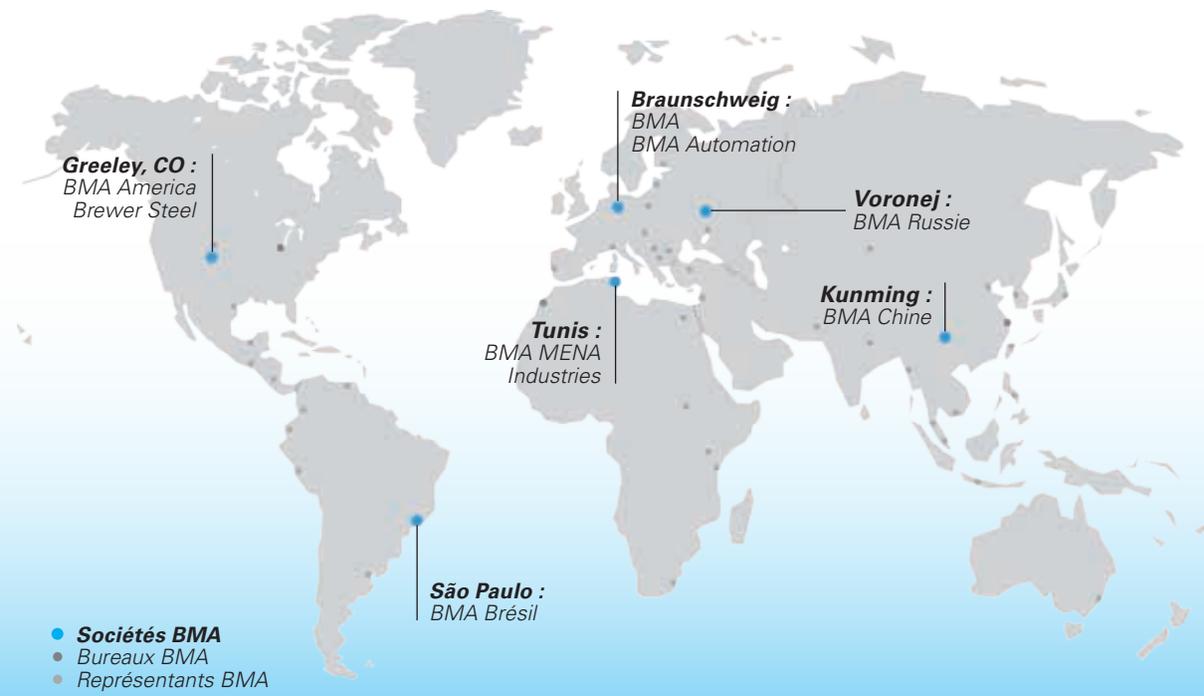


BMA Assistance : proche du client dans le monde entier



Le nom de BMA représente la plus haute exigence de qualité. Un client qui opte pour l'achat d'un produit BMA en est convaincu. Pour satisfaire à cette exigence, BMA Assistance reste après l'achat aux côtés du client avec un concept de service efficace. Car un service efficace et fiable, tant localement qu'à l'international, va naturellement de pair avec des produits performants.

Sur la base d'une longue expérience, c'est une qualité de tout premier ordre qui est fournie dans l'objectif de maintenir et d'améliorer la productivité des installations. Sur demande, BMA assure le suivi des machines et installations livrées pendant la totalité de leur cycle de vie !

Afin d'atteindre cet objectif, les capacités de service après-vente ont été continuellement développées ces dernières années : une accélération des processus et une disponibilité améliorée des pièces de rechange n'en sont que deux exemples.

Les prestations telles que mise en service, maintenance, réparations, approvisionnement en pièces de rechange et formations sont évidemment la pierre angulaire d'un service global. Des contrats de maintenance sont en outre proposés pour les installations existantes et les nouvelles machines. Des packs d'extension, destinés à augmenter le rendement des installations et à prolonger leur durée de vie productive, complètent notre portefeuille de prestations.

Dans le réseau global de services de BMA, les clients trouvent toujours l'interlocuteur compétent dans les bureaux régionaux de service après-vente à leur proximité, que ce soit en Europe, Amérique, Afrique ou Asie. Ce concept permet de réagir immédiatement aux demandes. L'utilisation de progiciels de gestion intégrés (ERP) et de gestion de la relation client (CRM) uniformisés garantit un échange d'informations sans problèmes et écourte le temps de réaction. Pour le client, cela signifie obtenir le plus rapidement possible une réponse à ses questions.

Il va de soi que les succursales locales emploient exclusivement des techniciens formés et certifiés BMA. Les réparations, maintenances, inspections et mises en service peuvent ainsi être effectuées sans temps d'attente et dans les délais les plus brefs. Si cependant il arrivait qu'un goulot d'étranglement perturbe le service, un outil de planification qui affiche le pool intégral des techniciens de service ouvre la possibilité d'avoir recours à d'autres succursales. Cette flexibilité assure de pouvoir réagir rapidement à une demande plus importante de prestations de personnels qualifiés.

La capacité en techniciens de service après-vente a été pratiquement doublée au cours des deux dernières années. Cette mesure a essentiellement visé les succursales de service internationales. Mise à part l'équipe de service en

Allemagne, les techniciens formés basés dans les succursales du monde entier sont entre-temps au nombre de 19. Le très haut niveau de qualification que tous possèdent et leur perfectionnement continu permettent d'assurer à tout moment la qualité des personnels et d'envoyer sur place exactement le spécialiste dont le client a besoin à ce moment précis.

Une fois l'intervention terminée, le client reçoit un rapport détaillé. Les indications et propositions concrètes que celui-ci contient garantissent la disponibilité et la rentabilité maximales des équipements. L'expérience de BMA dans le domaine des causes de panne et des mesures de réparation et d'entretien se révèle payante pour le client et contribue à réduire les moyens financiers et techniques à engager pour la maintenance.

Le renforcement du back office des centres de service locaux était et est encore un élément important du système. Les pièces de rechange peuvent être identifiées immédiatement grâce à l'utilisation du système ERP employé dans l'ensemble du groupe. Il fournit aussi une vue d'ensemble des stocks du groupe. La disponibilité des pièces de rechange est par conséquent améliorée. Le personnel local assure la communication dans la zone horaire et la langue du pays respectivement concerné.

Le concept d'approvisionnement en pièces de rechange est rapide, fiable et exactement adapté aux besoins des clients. Les entrepôts régionaux du service après-vente en Allemagne, Russie et aux États-Unis permettent un approvisionnement performant. Des concepts logistiques optimisés donnent en outre la possibilité de mettre des pièces de rechange à disposition dans tous les pays. Pour les machines de modèle courant, BMA dispose en stock des pièces d'usure et de rechange nécessaires aux travaux de maintenance et de réparation. Malgré une logistique très étudiée, il n'est pas toujours possible, en raison de l'immense variété de l'assortiment, d'avoir chaque pièce de rechange en réserve. C'est pourquoi BMA offre sur demande un service exclusif : stocker les pièces de rechange individuellement et spécialement adaptées à des machines déterminées. En cas d'urgence, ce système garantit de pouvoir y accéder rapidement.

Cependant, une vérification régulière des installations et machines constitue la protection la plus efficace contre les risques de panne. Pour

Grands titres des dernières années

- Création BMA Russie avec propre entrepôt de pièces de rechange
- Création BMA Brésil
- Doublement du nombre des techniciens de service dans le groupe
- Établissement et renforcement des back offices locaux
- Utilisation des mêmes systèmes

se l'assurer, il existe divers types de contrats de maintenance, naturellement toujours adaptés aux besoins et aux exigences des clients. Au cours de ces travaux d'entretien, les pièces d'usure sont examinées, le bon fonctionnement de l'appareil inspecté et les réglages réajustés si besoin. Un plan de maintenance classant et détaillant toutes les opérations est un élément constituant fixe de tout contrat de maintenance. Il rend les coûts de fonctionnement des machines transparents et calculables ; inspectées régulièrement, les machines sont disponibles pendant toute la durée du contrat, chaque jour, tout au long de l'année.

En cas d'urgence, BMA est en permanence joignable, même en dehors des heures d'ouverture des succursales locales. Vous trouverez toutes les informations sous www.bma-worldwide.com ou



Daniel Reitenauer