

# Prestations de service des représentations BMA : Sucrotech, Afrique du Sud



Ian Ivison, Directeur Sucrotech, Afrique du Sud



En tant que représentation de BMA en Afrique du Sud, nous concevons que notre mission est de fournir des prestations de service pour l'industrie, pas uniquement pour réaliser notre contrat de représentation, mais essentiellement pour assumer notre responsabilité envers nos clients qui comptent sur des équipements de toute première classe, ainsi qu'un soutien rapide et efficace sous forme de formations et de service après-vente. Notre bonne réputation de partenaire fiable pour l'industrie sucrière amène les clients finaux à nous confier les commandes de nouveaux équipements.

Sucrotech a la chance d'avoir, en la personne de Ian Ivison et Stuart Ritchie, deux propriétaires qui, à eux seuls, mettent au service de l'entreprise plus de 60 ans d'expérience en ingénierie dans le secteur sucrier. C'est ainsi que Sucrotech a réussi à se positionner sur le marché comme fournisseur performant.

Nous pensons bénéficier d'un avantage par rapport à la concurrence aux yeux de nos clients grâce à notre offre en services. Afin d'être en mesure de fournir à tout moment les prestations de service nécessaires, Sucrotech tient à disposition un stock important de pièces pour tous les modèles de centrifugeuse de BMA dans la région où elle est représentée. Les pièces peuvent ainsi être livrées en l'espace de quelques heures après réception de la demande du client ou remises à une entreprise de transports aériens.

Notre équipe de service après-vente est actuellement renforcée par six apprentis qui effectuent, en parallèle à leur formation générale, une formation de technicien spécialisé sur les produits BMA. Dans les années qui viennent, certains de ces apprentis seront directement engagés par l'industrie sucrière, où ils pourront prouver les capacités acquises, en particulier sur les centrifugeuses, dans diverses usines.

Nos prestations s'articulent en deux volets : d'une part, nous soutenons les usines sur place en cas de problèmes ou de troubles de fonctionnement et proposons, d'autre part, une révision des machines en inter-campagne. Les rééquipements en sont un aspect, comme par exemple l'installation d'un déchargeur G19U que BMA livre pour les centrifugeuses G et que Sucrotech installe et met en service chez les clients. Nos prestations de service sont essentiellement orientées sur les équipements fournis par BMA, c'est-à-dire sur les dispositifs mécaniques, pneumatiques, hydrauliques et les commandes, ainsi que sur le fonctionnement des machines en général, afin d'obtenir les résultats les meilleurs possibles.

D'une manière générale, nous sommes en mesure d'offrir à nos clients des solutions à pratiquement tous les problèmes. Dans des cas inhabituels ou très complexes pour nos techniciens, nous pouvons avoir recours à la grande expérience des spécialistes BMA. Les entraînements des centrifugeuses, par exemple, peuvent être de



marque, taille et modèle très différents les uns des autres suivant les spécifications exigées par les clients. Dans ces cas, nous devons faire appel à BMA pour nous soutenir.

Une autre mission importante consiste pour nous à assumer les désirs des clients et à y réagir de manière appropriée. Lorsque le modèle perfectionné des centrifugeuses K2300 de BMA a été lancé, les usines ont constaté une amélioration de la stabilité de marche par rapport à la version plus ancienne de la K2300. Nous avons alors mis au point des amortisseurs améliorés pour les machines déjà en service dans la région dont nous assurons le suivi et nous avons informé BMA de leurs avantages, afin que d'autres clients puissent aussi en profiter.

Face à une fluctuation croissante des personnels qualifiés dans notre région de service, les besoins en soutien technique sont permanents dès que des problèmes surviennent. Un grand nombre de ces problèmes proviennent d'erreurs de l'opérateur et peuvent être, dans la plupart des cas, résolus au téléphone par notre personnel. Dans les rares cas restants, le client nous fait venir et nous décidons sur place, suivant le type de problème, d'envoyer des techniciens particuliers ou une équipe de service entière sur le site.

