

Intégration optimisée des processus d'Après-Vente



BMA continue sur la voie de l'essor dans la région MENA en Afrique du Nord.

Renforcer et continuer à professionnaliser le domaine Assistance clientèle et fourniture en pièces de rechange fait partie d'un concept global qui s'affirme. Ici, BMA mise sur le développement continu de la communication avec clients et partenaires afin de faciliter l'échange d'informations entre l'Afrique du Nord et l'Allemagne et ainsi fournir un service Après-Vente au plus haut niveau.

Car pour garantir l'évolution positive d'une entreprise, l'apport d'innovations techniques doit sous-tendre une optimisation constante des processus d'interfaces entre l'entreprise et les partenaires commerciaux. De même que les différents équipements d'une sucrerie s'imbriquent les uns aux autres pour assurer une production fiable et rentable, la communication et l'échange d'informations se doivent d'être fluides dans les processus commerciaux de BMA.

Le bureau à Tunis avec son personnel sur place bénéficie de l'assistance soutenue du bureau

partenaire de Braunschweig en Allemagne qui coordonne également ses activités. Et ce en cinq langues : en allemand, français, anglais, russe et arabe. Cette collaboration au-delà des frontières repose sur un double système de communication complémentaire qui a déjà fait ses preuves et associe un contact clientèle étroit à un degré maximal de compétence technique. Le personnel, les clients et les partenaires sont si étroitement interconnectés qu'il est possible d'éviter très tôt les risques de pertes de temps inutiles qui pourraient nuire à la qualité du service clientèle. Les réactions positives confirment la plus-value apportée par ce service et les demandes ponctuelles des clients se transforment de plus en plus en des contrats de maintenance annuels, régulièrement reconduits pour enfin couvrir la totalité des besoins en service du client.

L'expérience a montré : un degré maximum de communication fluide garantit de parfaits résultats.

Isabelle Utermöhlen

Outil informatique

pour la coordination des techniciens

du service après-vente

