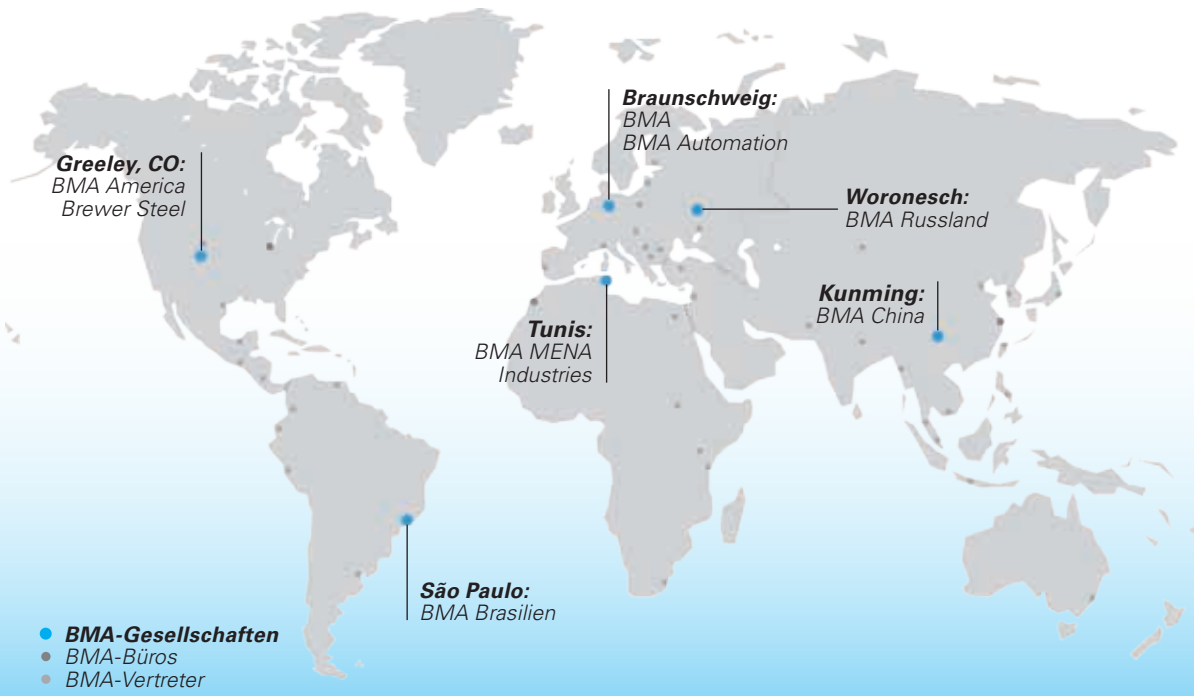


## Weltweit eng am Kunden



Der Name BMA steht für höchsten Qualitätsanspruch. Ein Kunde, der sich für den Kauf eines BMA-Produkts entscheidet, ist davon überzeugt. Nach dem Kauf steht BMA Assistance mit einem leistungsorientierten Servicekonzept weiter an der Seite des Kunden, um diesen Anspruch zu erfüllen. Denn zu starken Produkten gehört ein starker Service, international und lokal verlässlich.

Basierend auf langjähriger Erfahrung wird höchste Qualität geboten mit dem Ziel, die Leistungsfähigkeit der Anlagen zu erhalten und weiter auszubauen. Auf Wunsch betreut BMA den gesamten Lebenszyklus der gelieferten Maschinen und Anlagen!

Um dieses Ziel zu erreichen, wurden in den letzten Jahren die Kapazitäten im Service kontinuierlich ausgebaut: Beschleunigung von Prozessen und bessere Verfügbarkeit von Ersatzteilen sind nur zwei Beispiele.

Dreh- und Angelpunkt des globalen Service sind Leistungen wie Inbetriebnahme, Wartung, Reparaturen, Ersatzteilversorgung und Schulungen. Zusätzlich werden Wartungsverträge für bestehende Anlagen und Neumaschinen angeboten. Upgrade-Pakete, die die Leistungsfähigkeit von Anlagen erhöhen und deren wirtschaftliche Lebensdauer verlängern, runden das Portfolio ab.

Im globalen BMA-ServiceNetz finden die Kunden immer den richtigen Ansprechpartner in regionalen Servicebüros in ihrer Nähe, ob in Europa, Amerika, Afrika oder Asien. Dies ermöglicht, umgehend auf Anfragen zu reagieren. Die Nutzung einheitlicher ERP- und CRM-Systeme garantiert einen reibungslosen Informationsaustausch und verkürzt die Reaktionszeit. Für die Kunden heißt das: schnellstmögliche Beantwortung ihrer Fragen.

Selbstverständlich beschäftigen die lokalen Niederlassungen ausschließlich geschulte und zertifizierte BMA-Techniker. Reparaturen, Wartungen, Inspektionen und Inbetriebnahmen können so kurzfristig und ohne lange Wartezeit durchgeführt werden. Sollte es dennoch mal zu einem Engpass kommen, eröffnet ein Planungstool, das den gesamten Pool an Servicetechnikern abbildet, die Möglichkeit, auf Kapazitäten anderer Niederlassungen zurückzugreifen. Mit dieser Flexibilität kann auch auf eine erhöhte Nachfrage nach qualifizierten Personaldienstleistungen schnell reagiert werden.

Die Kapazität an Servicetechnikern wurde in den vergangenen zwei Jahren nahezu verdoppelt. Der Fokus lag dabei vor allem auf den internationalen Serviceniederlassungen. Neben der

Service Mannschaft in Deutschland sind mittlerweile 19 geschulte Techniker in den weltweiten Niederlassungen stationiert. Ein durchgehend hohes Qualifikationsniveau sowie kontinuierliche Fortbildung machen es möglich, die Qualität des Personals jederzeit zu sichern und genau den Spezialisten zu entsenden, der im Moment benötigt wird.

Nach Abschluss eines Einsatzes erhält der Kunde einen detaillierten Bericht. Mit den darin enthaltenen konkreten Hinweisen und Vorschlägen ist die maximale Verfügbarkeit und Wirtschaftlichkeit der Ausrüstungen sichergestellt. Erfahrung bei BMA hinsichtlich Ausfallursachen und Reparatur- bzw. Instandhaltungsmaßnahmen zahlt sich für die Kunden aus und hilft dabei, Instandhaltungsaufwendungen zu minimieren.

Die Stärkung des Backoffice der lokalen Servicecenter war und ist ein wichtiger Baustein. Ersatzteile können durch die Nutzung des gruppenweit im Einsatz befindlichen ERP-Systems umgehend identifiziert werden. Auch die Übersicht der Lagerbestände innerhalb der Gruppe ist dadurch möglich. Dies führt zu einer verbesserten Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Lokales Personal stellt die Kommunikation in der jeweiligen Zeitzone und Landessprache sicher.

Schnell, zuverlässig und auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten ist das Konzept zur Versorgung mit Ersatzteilen. Regionale Servicelager in Deutschland, Russland und den USA ermöglichen eine leistungsfähige Versorgung. Optimierte Logistikkonzepte ermöglichen es außerdem, in allen Ländern Ersatzteile bereitzustellen. BMA bevorratet Verschleiß- und Ersatzteile für die gängigen Maschinen, die im Rahmen von Wartungs- und Reparaturarbeiten benötigt werden. Trotz ausgefeilter Logistik ist es aufgrund der großen Sortimentsvielfalt nicht immer möglich, jedes Ersatzteil lagermäßig vorrätig zu haben. Daher bietet BMA auf Wunsch den exklusiven Service, individuelle und den Maschinen angepasste Ersatzteile zu bevorraten. Das garantiert im Notfall jederzeit schnellen Zugriff.

Regelmäßige Überprüfung von Anlagen und Maschinen ist der beste Schutz vor Ausfallrisiken. Dafür gibt es verschiedene Arten von Wartungsverträgen, die natürlich stets individuell auf die Kundenbedürfnisse und -anforderungen

### **Schlagzeilen der letzten Jahre**

- Gründung BMA Russland mit eigenem Ersatzteillager
- Gründung BMA Brasilien
- Verdoppelung der Zahl der Servicetechniker in der Gruppe
- Etablierung und Stärkung lokaler Backoffices
- Nutzung derselben Systeme

zugeschnitten sind. Im Zuge dieser Wartungsarbeiten werden Verschleißteile geprüft, die korrekte Funktionsweise des Gerätes inspiziert und Einstellungen bei Bedarf nachjustiert. Ein detailliert aufgegliederter Wartungsplan ist fixer Bestandteil eines jeden Wartungsvertrages. Das macht Maschinenbetriebskosten transparent und kalkulierbar und die Maschinen sind durch regelmäßige Inspektionen über die gesamte Vertragsdauer zuverlässig verfügbar – jeden Tag, das ganze Jahr.

Auch außerhalb der Geschäftszeiten der lokalen Niederlassungen ist BMA im Notfall durchgehend erreichbar. Informationen sind zu finden unter [www.bma-worldwide.com](http://www.bma-worldwide.com) oder



*Daniel Reitenauer*