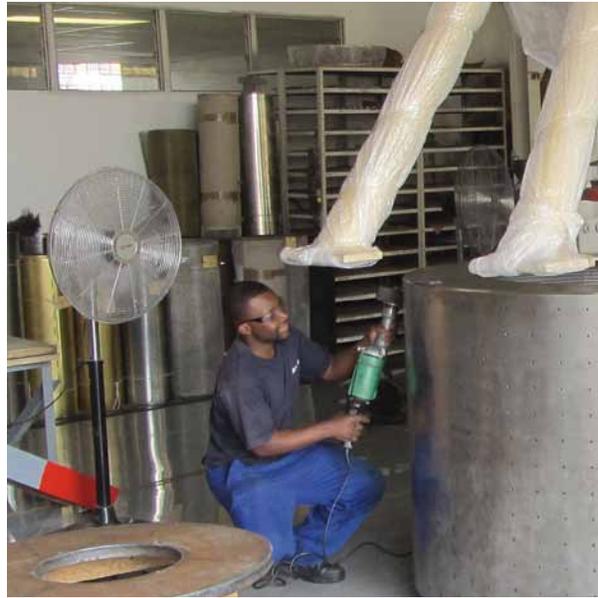


# Serviceleistungen durch BMA- Vertretungen: Sucrotech, Südafrika



Ian Ivison, Director Sucrotech, Südafrika



Als BMA-Vertretung in Südafrika sehen wir unsere Aufgabe in umfangreichen Serviceleistungen für die Industrie, jedoch nicht allein aufgrund unseres Vertretervertrags als vielmehr aus Verantwortung gegenüber unseren Kunden, die erstklassige Ausrüstungen sowie schnelle und effiziente Unterstützung in Form von Schulung und After-Sales-Service erwarten. Aufgrund unseres guten Rufs als zuverlässiger Partner für die Zuckerindustrie werden wir von Endkunden mit Aufträgen für neue Ausrüstungen betraut.

Sucrotech sieht sich in der glücklichen Lage, mit Ian Ivison und Stuart Ritchie zwei Inhaber zu haben, die zusammen mehr als 60 Jahre Engineering-Erfahrung auf dem Zuckersektor in das Unternehmen einbringen. Damit hat sich Sucrotech als starker Anbieter auf diesem Markt etabliert.

Wir glauben, dass wir aufgrund unseres Serviceangebots in den Augen unserer Kunden gegenüber der Konkurrenz im Vorteil sind. Um die erforderlichen Serviceleistungen jederzeit erbringen zu können, hält Sucrotech einen umfangreichen Teilebestand für alle BMA-Zentrifugenmodelle innerhalb des Vertretungsgebiets vor. Bauteile können so binnen weniger Stunden nach Eingang einer Kundenanfrage ausgeliefert oder einem Luftfrachtunternehmen übergeben werden.

Zurzeit wird unser Service-Team durch sechs Auszubildende verstärkt, die parallel zu ihrer allgemeinen Ausbildung eine Schulung als Techniker speziell für BMA-Produkte erhalten. Einige dieser Auszubildenden werden in den nächsten Jahren direkt von der Zuckerindustrie eingestellt, wo sie ihre erworbenen Fähigkeiten in verschiedenen Fabriken insbesondere an Zentrifugen unter Beweis stellen können.

Unsere Leistungen sind zweifach angelegt: Wir unterstützen die Fabriken vor Ort bei Problemen oder Betriebsstörungen und wir bieten eine Maschinenüberholung zwischen den Kampagnen an. Hierzu zählen auch Nachrüstungen, wie z. B. mit dem G19U-Ausräumer, den BMA für die G-Zentrifugen liefert und den Sucrotech beim Kunden installiert und in Betrieb nimmt. Unsere Serviceleistungen sind vornehmlich auf von BMA gelieferte Ausrüstungen ausgerichtet, d. h. auf Mechanik, Pneumatik, Hydraulik und Steuerungen sowie den Betrieb der Maschine insgesamt, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen.

Im Allgemeinen sind wir in der Lage, unseren Kunden für nahezu alle Probleme Lösungen anzubieten. Bei für unsere Techniker ungewöhnlichen oder sehr komplexen Fragestellungen können wir auf die umfangreiche Erfahrung von BMA-Spezialisten zurückgreifen. Ein Beispiel hierfür



sind Zentrifugenantriebe, die je nach Kundenanforderungen in Fabrikat, Größe und Modell sehr unterschiedlich ausfallen können. Hier sind wir auf die Unterstützung von BMA angewiesen.

Eine weitere wichtige Aufgabe besteht für uns darin, Kundenwünsche wahrzunehmen und entsprechend zu reagieren. Als die weiterentwickelten BMA-K2300-Zentrifugen eingeführt wurden, stellten die Fabriken eine verbesserte Laufruhe im Vergleich zur älteren Ausführung der K2300 fest. Daraufhin haben wir für die bestehenden Maschinen in unserem Betreuungsgebiet verbesserte Puffer entwickelt und BMA über die Vorteile informiert, damit auch andere Kunden hiervon profitieren können.

Angesichts einer zunehmenden Fluktuation qualifizierter Arbeitskräfte in unserem Servicebereich besteht ein ständiger Bedarf an Unterstützung, wenn es zu Problemen kommt. Viele dieser Probleme sind auf Fehlbedienung zurückzuführen und können in den allermeisten Fällen von unseren Mitarbeitern telefonisch gelöst werden. In den wenigen übrigen Fällen werden wir zum Kunden gerufen, woraufhin wir je nach Problemstellung einzelne Techniker oder ein Service-Team in die Fabrik entsenden.

