

# Ganzheitliche Prozessoptimierung im Service



BMA baut den Wachstumskurs in der nordafrikanischen MENA-Region weiter aus.

Zum erfolgreichen Gesamtkonzept gehört die Verstärkung und weitere Professionalisierung des Bereiches Assistance für Kundenbetreuung und Ersatzteillieferung. Hier setzt BMA auf den kontinuierlichen Ausbau der Kommunikation mit Kunden und Partnern, um einen reibungslosen Informationsfluss zwischen Nordafrika und Deutschland und damit Service auf höchstem Niveau liefern zu können.

Denn zum positiven Fortschritt eines Unternehmens gehört nicht nur eine innovative technische Leistung, sondern auch die ständige Optimierung von Prozessabläufen an den Schnittstellen zwischen Unternehmen und Handelspartnern. Analog zum Ineinandergreifen der verschiedenen Ausrüstungen einer Zuckerfabrik zu einem effizienten Produktionsprozess ist der kontinuierliche Kommunikations- und Informationsfluss ein integraler Bestandteil der Geschäftsprozesse bei BMA.

Das Büro in Tunis mit seinen Ansprechpartnern vor Ort wird vom Schwesterbüro in Braunschweig, Deutschland unterstützt und koordiniert – und das in fünf Sprachen: Russisch, Deutsch, Französisch, Englisch und Arabisch. Diese bewährte Zusammenarbeit über Ländergrenzen hinweg durch ein duales System sich ergänzender Kommunikation verbindet engen Kundenkontakt mit maximaler technischer Kompetenz. Mitarbeiter, Kunden und Partner sind so eng miteinander verlinkt, dass mögliche Reibungsverluste, die den Kundenservice beeinträchtigen könnten, sehr früh vermieden werden. Die positiven Rückmeldungen der Kunden bestätigen den Mehrwert dieses Services und sie erweitern ihre punktuellen Anfragen immer häufiger zu mehrjährigen Wartungspaketen bis hin zur Rundum-Versorgung.

Die Erfahrung zeigt: Ein Höchstmaß an Kommunikation ergibt kristallklare Lösungen.

*Isabelle Utermöhlen*

Planungstool zur  
Koordination  
der Servicetechniker

Name	February				March				April			
	6.2	13.2	20.2	27.2	5.3	12.3	19.3	26.3	2.4	9.4	16.4	23.4
Vladimir Antishkin / BMA Russia							Indonesia					
Ronald Bennet / BMA America						USA		Guatemala				
Michael Bertram / BMA Germany						Germany		Dom. Republic				
Mohammed Bortali / BMA MENA Industries												
Johnson Chen / BMA China							China					
Alexander Chirkov / BMA Russia							Russia					
Wendell Cibulka / BMA America							Egypt					
Daniel Droste / BMA Germany							South Africa					
Abdelkader Essawabi / BMA MENA Industries												
Nikolay Filatov / BMA Russia							Russia				Ukraine	
Andrey Gnusov / BMA Russia							Russia				Ukraine	