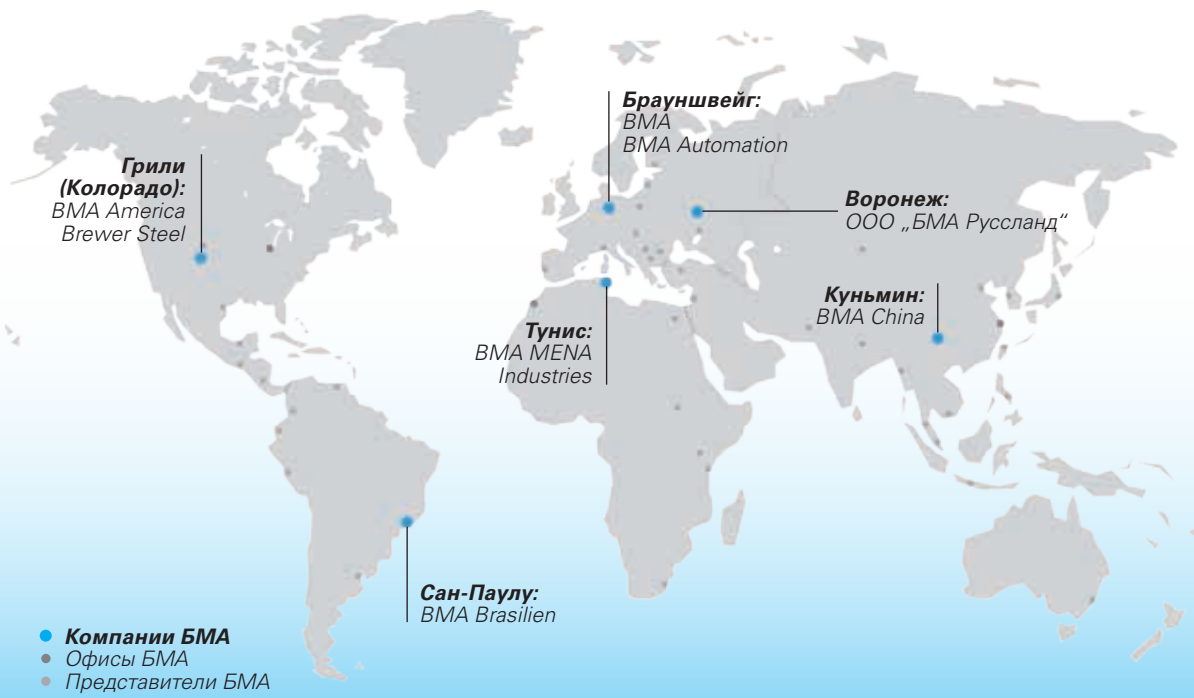


## во всех странах мира — рядом с заказчиками



Бренд БМА — синоним самого высокого качества продукции. В этом убежден любой заказчик, принимающий решение о покупке наших продуктов. После поставки оборудования наше подразделение BMA Assistance продолжает сопровождать заказчика, предлагая ему концепцию сервисного обслуживания, нацеленную на конечный результат. Потому что высококачественные продукты нуждаются в высококачественном сервисном обслуживании, на которое можно положиться как на международном рынке, так и на местах.

Для поддержания и увеличения производительности оборудования мы предлагаем сервисное обслуживание самого высокого качества на базе нашего многолетнего опыта. По желанию заказчиков БМА выполняет сопровождение поставленных заказчиком машин и аппаратов в течение всего жизненного цикла оборудования!

Для достижения этой цели за последние годы непрерывно наращивались мощности сервисных служб. Об этом наглядно свидетельствуют два факта: более быстрое предоставление сервисных услуг и сокращение сроков поставки запчастей.

Центральными элементами глобального сервисного обслуживания являются такие услуги, как ввод оборудования в эксплуа-

тацию, его техническое обслуживание и ремонт, снабжение запчастями и обучение производственного персонала. Дополнительно предлагается заключение договоров на техобслуживание как уже имеющегося, так и нового оборудования. Кроме того, в предлагаемый ассортимент входят пакеты услуг по модернизации оборудования для повышения его производительности и продления срока службы.

Благодаря глобальной сети сервисных служб БМА заказчик всегда может лично обратиться к нужному ему контактному лицу в региональном офисе сервисной службы поблизости от завода, будь то в Европе, Америке, Африке или Азии. Это позволяет быстро реагировать на запросы заказчиков. Использование единых ERP- и CRM-систем гарантирует бесперебойный обмен информацией и сокращает время реагирования. Это значит, что заказчик получит ответ на свой вопрос в кратчайшие сроки.

В местных филиалах сервисной службы работают только высококвалифицированные и сертифицированные техники БМА. Поэтому работы по ремонту, техобслуживанию и ревизии оборудования, а также ввод его в эксплуатацию могут быть выполнены быстро и без долгого ожидания приезда техников. Если

всё-таки где-то и возникнет „узкое место“, то на основе плана-графика, отражающего занятость всех техников сервисной службы, можно обратиться за помощью в другие филиалы. Такой гибкий подход позволяет быстро реагировать и в случаях повышенного спроса на услуги квалифицированного персонала.

За последние годы число техников сервисной службы БМА выросло почти вдвое. Особое внимание было уделено расширению штатов зарубежных филиалов. Кроме персонала сервисной службы в Германии, в настоящее время в филиалах в разных странах мира работают 19 специально обученных техников. Эти высококвалифицированные специалисты регулярно принимают участие в мероприятиях по дальнейшему повышению квалификации, поэтому к заказчику всегда может быть командирован именно тот специалист, который требуется для решения его проблемы.

По завершении командировки заказчику высылается подробный отчёт с конкретными советами и предложениями, что обеспечивает экономически эффективную эксплуатацию оборудования с максимальным коэффициентом готовности. Накопленный БМА опыт по вопросам причин отказа машин и аппаратов, а также в области профилактического обслуживания и ремонта идёт на пользу заказчику, т.к. позволяет снизить его затраты на ремонт и восстановление оборудования.

Важным фактором для работы сервисных центров как раньше, так и теперь является усиление их бэк-офисов. Использование единой ERP-системы во всей группе БМА обеспечивает быструю идентификацию запчастей и получение информации об их запасах на складах в рамках группы БМА. Благодаря этому запчасти могут быть предоставлены заказчику гораздо быстрее. Местный персонал обеспечивает связь центра с разными временными поясами на языке заказчика.

Основные аспекты концепции снабжения запчастями — быстрота, надёжность и ориентация на потребности заказчика. Региональные склады сервисных служб в Германии, России и США обеспечивают эффективное снабжение заказчиков в этих

- Новости последних лет
- учреждение ООО „БМА Руссланд“ с собственным складом запчастей
- учреждение компании БМА Brasilien
- число техников сервисной службы группы БМА выросло вдвое
- создание и усиление местных офисов сервисной службы
- использование единых систем

странах, а оптимизированные концепции логистики позволяют создавать запасы запчастей во всех странах. У БМА имеются запасы быстроизнашивающихся и запасных частей, требующихся для техобслуживания и ремонта наиболее распространённых машин и аппаратов. Однако, несмотря на отточённую логистику, из-за очень большого ассортимента не всегда есть возможность хранить на складе запчасти всех наименований. Поэтому БМА предлагает эксклюзивный сервис: по желанию заказчика на складе создаётся индивидуальный запас запчастей специально для его оборудования, что гарантирует их быструю поставку в случае необходимости.

В срочных случаях заказчики могут связаться с БМА круглосуточно, т.е. и тогда, когда местные филиалы сервисной службы не работают. Информацию вы можете получить на сайте БМА [www.bma-worldwide.com](http://www.bma-worldwide.com) или



*Daniel Reitenauer*