

## процессов сервисного обслуживания

БМА держит курс на дальнейший рост в североафриканских странах региона MENA

В общую концепцию успешного развития входят укрепление и дальнейшая профессионализация подразделения Assistance, предназначенного для работы с заказчиками и поставки им запчастей. Здесь БМА планирует последовательно совершенствовать процесс обмена информацией с заказчиками и деловыми партнёрами, чтобы обеспечить бесперебойный поток информации между Северной Африкой и Германией в целях предоставления высококачественных сервисных услуг.

Потому что на пути положительного развития предприятия важны не только инновационная техника и технология, но и постоянная оптимизация процессов, протекающих в точках сопряжения предприятия с его торговыми партнёрами. Как самые разные виды оборудования сахарных заводов объединяются в логическую цепочку эффективного производственного процесса, так и непрерывные потоки информации и постоянный обмен данными являются неотъемлемой составной частью бизнес-процесса компа-

нии БМА.

Головной офис компании БМА в Брауншвейге координирует деятельность офиса в Тунисе и оказывает поддержку работающим там консультантам-специалистам – на пяти языках (русский, немецкий, французский, английский и арабский). Этот двусторонний и взаимодополняющий обмен информацией „поверх границ“ сочетает тесный контакт с заказчиками с максимальной технической компетентностью. Сотрудники БМА, партнёры компании и её заказчики находятся в постоянном контакте друг с другом, что с самого начала позволяет избежать потерь от трений, возникающих в системе сервисного обслуживания между её участниками. Положительные отклики заказчиков подтверждают успешную работу сервисной службы; всё чаще заводы переходят от отдельных заказов к заключению долгосрочных договоров на отдельные виды услуг и даже на комплексное техническое обслуживание.

Опыт нашей работы показывает: чем шире обмен информацией, тем прозрачнее результаты.

*Isabelle Utermöhlen*

### План-график для координации

работы техников

сервисной службы

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							Morocco					
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							Morocco					
Nikolay Filatov / BMA Russia							Russia			Ukraine		
Andrey Gнусов / BMA Russia							Russia			Ukraine		