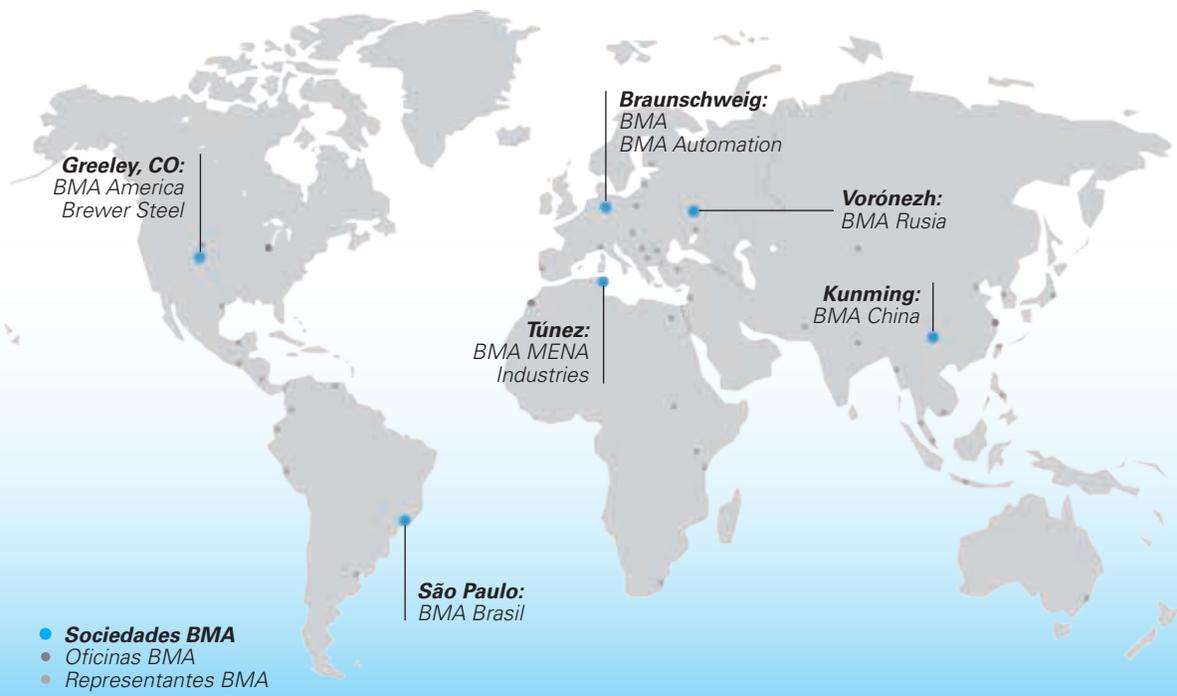


# BMA Assistance: cerca del cliente, en todo el mundo



BMA es sinónimo de calidad al más alto nivel. El cliente que opta por adquirir un producto de BMA está convencido de ello. Y tras la compra, BMA Assistance continúa apoyando de cerca al cliente con su concepto de servicio posventa orientado a las prestaciones. Los productos de calidad requieren servicios de calidad, fiables a nivel nacional e internacional.

Nuestra amplia experiencia nos permite ofrecer la más alta calidad con el objetivo de mantener la rentabilidad de las instalaciones e incluso seguir ampliándola. A petición, BMA acompaña a sus clientes durante todo el ciclo de vida de las máquinas e instalaciones suministradas.

Para lograr este objetivo, durante los últimos años hemos ampliado constantemente nuestras capacidades de servicio posventa: la aceleración de los procesos y una mayor disponibilidad de las piezas de recambio son solo dos meros ejemplos de ello.

El eje del servicio global son prestaciones como la puesta en servicio, el mantenimiento, las reparaciones, el abastecimiento de piezas de repuesto y los cursillos de formación. Asimismo, también ofrecemos contratos de mantenimiento para instalaciones existentes y nueva maquinaria. Los paquetes upgrade que aumentan la capacidad de rendimiento de las instalaciones y prolongan

su vida útil económica completan nuestra gama de servicios.

En la red global de servicios BMA los clientes siempre encuentran a la persona de contacto adecuada en las oficinas de servicio posventa regionales cercanas, en Europa, América, África o Asia. Esto nos permite reaccionar con rapidez a sus demandas. El uso de sistemas ERP y CRM unitarios garantiza un intercambio de información sin complicaciones y reduce el tiempo de reacción. Para los clientes, esto equivale a la respuesta más rápida posible de sus asuntos.

Naturalmente, las sedes locales contratan únicamente a técnicos formados y certificados por BMA. De este modo, las reparaciones, el mantenimiento, las inspecciones y las puestas en servicio pueden realizarse a corto plazo y sin largos plazos de espera. Si no obstante se registran problemas para asistir a los clientes con la suficiente rapidez, una herramienta de planificación que muestra toda la cartera de técnicos de servicio posventa disponible nos permite acceder a las capacidades libres de otras sedes. Esta flexibilidad nos permite reaccionar con rapidez incluso ante una mayor demanda de servicios de personal cualificado.

La capacidad de técnicos de servicio posventa prácticamente se ha doblado en los últimos dos años. Nos hemos centrado especialmente en

ampliar las sedes de servicio posventa internacionales. Junto al personal de servicio de Alemania, en estos momentos disponemos de 19 técnicos instruidos en nuestras filiales de todo el mundo. Un nivel de cualificaciones siempre elevado y una formación continua nos permiten asegurar constantemente la calidad del personal, para así poder enviar el especialista requerido por el cliente en cada momento.

Una vez terminado el servicio, el cliente recibe un informe detallado. Con las indicaciones y propuestas que contiene, se asegura la máxima disponibilidad y rentabilidad de los equipamientos. La experiencia de BMA en cuanto a las causas de avería y medidas de reparación o de mantenimiento preventivo resulta especialmente beneficiosa para el cliente, y ayuda a reducir al máximo las labores de mantenimiento.

El refuerzo del backoffice de nuestros centros de servicios locales también sigue siendo un factor importante. Las piezas de recambio pueden identificarse inmediatamente con el sistema ERP utilizado a nivel de Grupo. Esto también permite conocer al detalle las piezas existentes en los almacenes de todo el Grupo, lo que se traduce en una disponibilidad mejorada de las piezas de recambio. El personal local nos permite comunicarnos en el huso horario y el idioma nacional pertinente.

El concepto de abastecimiento de piezas de recambio se adapta a las necesidades del cliente de forma rápida y fiable. Los almacenes de servicio regionales de Alemania, Rusia y los EE.UU. aseguran un abastecimiento rentable. Los conceptos logísticos también nos permiten poner a disposición de nuestros clientes las piezas de recambio en todos los países. BMA almacena piezas de recambio y desgaste requeridas en los trabajos de mantenimiento y reparación para las máquinas más usuales. A pesar de esta ingeniosa logística, la gran variedad de nuestros productos no siempre nos permite disponer de todas las piezas de recambio en stock. Por ello, BMA ofrece, a petición, un servicio exclusivo para guardar en almacén piezas de recambio individualizadas y adaptadas a las máquinas. Esto garantiza que en caso de emergencia podamos actuar con rapidez en todo momento.

La mejor forma de evitar riesgos de avería es comprobar regularmente las instalaciones y

### **Titulares de los últimos años**

- Fundación de BMA Rusia con su propio almacén de piezas de recambio
- Fundación de BMA Brasil
- Se dobla la cifra de técnicos de servicio en el Grupo
- Creación y refuerzo de oficinas internas locales
- Uso de los mismos sistemas a nivel de Grupo

máquinas. Para ello ofrecemos diversos tipos de contratos de mantenimiento, que, por supuesto, están adaptados a las necesidades y demandas individuales del cliente. Durante dichos trabajos de mantenimiento, se comprueba el estado de piezas de desgaste y el funcionamiento correcto del aparato, y en caso necesario se reajustan las configuraciones. Un plan de mantenimiento desglosado con detalle forma parte de todos nuestros contratos de mantenimiento. Así, los costes operativos de las máquinas son transparentes y previsibles, y gracias a la realización de inspecciones regulares las máquinas están disponibles de forma fiable durante toda la duración contractual.

BMA también está localizable en caso de emergencia más allá de los horarios de atención al cliente de las filiales locales. Encontrará información al respecto en [www.bma-worldwide.com](http://www.bma-worldwide.com) o



*Daniel Reitenauer*