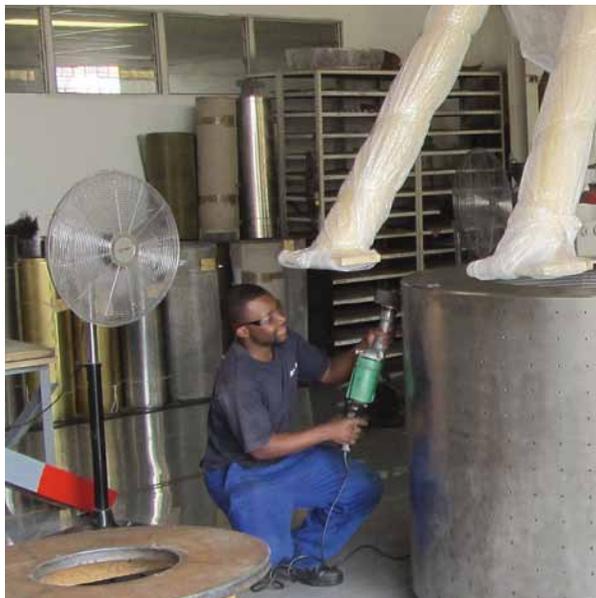


Prestaciones de servicio realizadas por representantes de BMA: Sucrotech, Sudáfrica



Ian Ivison, Director Sucrotech, Sudáfrica



Como representante de BMA en Sudáfrica ofrecemos numerosas prestaciones de servicio para la industria; no obstante no lo hacemos únicamente por nuestro contrato de representación, sino también por querer asumir la responsabilidad ante nuestros clientes, que esperan recibir equipamientos de primera calidad, así como una asistencia rápida y eficiente tanto en forma de cursillos de formación como a modo de servicio posventa. Gracias a nuestro renombre como socio de confianza para la industria azucarera, los clientes finales también depositan su confianza en nosotros realizando pedidos para nuevos equipamientos.

Sucrotech disfruta de la suerte de tener dos propietarios, Ian Ivison y Stuart Ritchie, que reúnen y ofrecen a la empresa más de 60 años de experiencia en ingeniería en el sector azucarero. Así, Sucrotech ha conseguido posicionarse en este mercado como oferente de gran renombre.

Estamos convencidos de que nuestra amplia oferta de servicios para los clientes nos permite disfrutar de una gran ventaja frente a la competencia: Para poder ofrecer las prestaciones de servicio requeridas en todo momento, Sucrotech almacena una gran cantidad de piezas de recambio para todos los modelos de centrífugas de BMA existentes en su zona de representación. Así, las piezas de repuesto pueden ser suministradas o entregadas a una empresa de transporte aéreo tan solo unas pocas horas después de recibir la solicitud del cliente.

Actualmente, nuestro equipo de servicio se refuerza con seis aprendices que, paralelamente a su formación profesional, están siendo formados como técnicos especialmente para productos de BMA: En los años a venir, algunos de estos aprendices serán empleados directamente por la industria azucarera, donde podrán demostrar los conocimientos adquiridos especialmente en las centrífugas de diferentes fábricas.

Nuestras prestaciones son de carácter doble: apoyamos in situ a las fábricas en caso de problemas, y ofrecemos la posibilidad de revisar la maquinaria entre campaña y campaña. Entre estas prestaciones también cuentan los reequipamientos p. ej. con el descargador G19U que BMA suministra para las centrífugas G y que es instalado y puesto en servicio en la fábrica del cliente por Sucrotech. Nuestras prestaciones de servicio se orientan principalmente a equipamientos suministrados por BMA, es decir, a la mecánica, neumática, hidráulica y los sistemas de control, así como al funcionamiento de las máquinas en general, para obtener los mejores resultados posibles.

En general podemos afirmar que ofrecemos soluciones para prácticamente todos los problemas de nuestros clientes. En caso de que nuestros técnicos se encuentren ante cuestiones inusuales o de gran complejidad, siempre nos respalda la amplia experiencia de los especialistas de BMA.



Un buen ejemplo de ello son los accionamientos de las centrifugas, que según las exigencias del cliente pueden ser realmente diferentes en cuanto a la marca, el tamaño y el modelo. En estos casos requerimos el respaldo de BMA.

Otra tarea importante para nosotros es registrar los deseos de los clientes y reaccionar pertinentemente. Al lanzar las centrifugas desarrolladas K2300 de BMA, las fábricas registraron una estabilidad de marcha mejorada en comparación con el modelo anterior K2300. Consecuentemente, hemos desarrollado amortiguadores mejorados para las máquinas de nuestra zona de asistencia, informando a BMA sobre sus ventajas para que otros clientes también puedan beneficiarse de las mismas.

Teniendo en cuenta una la creciente fluctuación de mano de obra cualificada en nuestra zona de representación, existe una demanda constante de asistencia en caso de problemas. Muchos de dichos problemas radican en un manejo inadecuado y en la mayoría de los casos pueden ser solucionados por teléfono por nuestros empleados. En los demás casos más bien improbables los clientes requieren nuestra presencia en sus plantas, por lo que una vez aclarado el problema enviamos a un técnico o un equipo de servicio posventa.

