

Optimización integral de procesos en el servicio



BMA continúa aumentando su crecimiento en la región norteafricana de MENA.

El refuerzo y la mayor profesionalización del ámbito de la asistencia en el servicio de atención al cliente y el suministro de piezas de recambio forma parte del exitoso concepto integral. Aquí BMA apuesta por seguir ampliando la comunicación con los clientes y socios para asegurar un flujo perfecto de información entre el Norte de África y Alemania, lo que a su vez permite suministrar un servicio al máximo nivel.

Y es que el avance positivo de una empresa no solo consta de prestaciones técnicas innovadoras, sino también de la optimización constante de procesos en los vínculos existentes entre la empresa y los socios comerciales. De forma análoga a la necesidad de combinar los diferentes equipamientos de una azucarera para obtener un proceso de producción eficiente, el flujo continuo de comunicación e información forma parte integrante de los procesos de negocios de BMA.

La oficina de Túnez con sus personas de contacto recibe el apoyo y la coordinación de su oficina hermana de Braunschweig, Alemania. Y lo hace en cinco idiomas: ruso, alemán, francés, inglés y árabe. Esta exitosa colaboración que sobrepasa fronteras basada en un sistema dual de comunicación complementaria aún un estrecho contacto con los clientes y la máxima competencia técnica. Los empleados, clientes y socios se comunican de forma tan intensa que es posible evitar muy rápidamente las posibles pérdidas de roce que podrían afectar negativamente al servicio posventa. Los comentarios positivos de los clientes confirman el valor adicional de este servicio. Sus solicitudes puntuales van ampliándose cada vez con mayor frecuencia pasando a constituir paquetes de mantenimiento de varios años o hasta una gestión integral.

La experiencia nos demuestra que la máxima comunicación da lugar a soluciones transparentes.

Isabelle Utermöhlen

Herramienta de planificación

para coordinar

técnicos de servicio

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 Gnusov / BMA Russia							Russia			Ukraine		