



**Gema**   
ServiceNet

# Un réseau mondial pour un service client de qualité

Les exigences imposées aux industriels pour augmenter la productivité et l'efficacité continuent de croître. Gema ServiceNet offre un réseau mondial de centres de support technique ServiceNet et d'ingénieurs ServiceNet fournissant un soutien global à l'industrie du traitement de surface, assurant que tous les aspects d'un système et du processus d'application fonctionnent de façon optimale pendant toute la durée de vie du produit.

En décidant d'investir dans les dernières technologies innovantes Gema, qui offrent le niveau d'efficacité d'application le plus élevé, les clients sont sereins sachant que le réseau

Gema ServiceNet fournit les meilleurs

niveaux de services après-vente sur les pièces détachées, la maintenance et l'aide à l'application.

Claudio Merengo, Gema CEO a déclaré, «Gema reconnaît les besoins des clients et a une vision précise de l'excellence du service à fournir. Nous sommes clairs dans notre engagement à poursuivre l'investissement sur ces éléments clés de notre business et dans la formation de nos partenaires pour offrir le meilleur niveau d'assistance sur le marché.» Il a poursuivi, «ServiceNet réunit tous les aspects du service Gema car nous souhaitons diffuser les Meilleures Pratiques dans tous les domaines de notre activité.»

ServiceNet, le réseau d'assistance mondial avec une approche locale

La connaissance et la rapidité de réponse sont des éléments clés pour s'assurer que l'expertise et l'assistance nécessaires sont fournies en temps voulu. Gema ServiceNet assure, qu'à travers un réseau global de plus de 250 distributeurs, agents et affiliés, le support local soit disponible pour répondre aux demandes du marché. ServiceNet de Gema propose un réseau d'assistance globale. Chaque aspect est spécifiquement conçu pour fournir une assistance au bon endroit et au bon moment par l'intermédiaire de chacun des centres de support technique ServiceNet, que ce soit pour la fourniture de pièces détachées,

Your global partner for high quality powder coating

**Gema**

la mise à disposition d'un technicien ServiceNet ou des conseils techniques ou d'application, ou encore des besoins de formation. Dans chaque cas, un professionnel Gema qualifié sera là, prêt à répondre.

**Les centres de support technique ServiceNet** apporte la philosophie de ServiceNet et de l'Excellence du Service au niveau local, en fournissant le support ultime au fur et à mesure des besoins pour la satisfaction totale du client. Formés pour répondre rapidement aux demandes du client, des techniciens qualifiés maîtrisent parfaitement la base installée, leur permettant ainsi de comprendre parfaitement les exigences spécifiques de chaque client, ce qui les place dans une position idéale pour établir un premier contact avec les demandes techniques, des réparations et bien-sûr la fourniture de pièces détachées d'origine.

Les techniciens de Gema ServiceNet jouent un rôle essentiel dans la maintenance régulière de l'installation. Gema étend ce rôle de maintenance traditionnelle au concept de « Service Total » pour permettre un examen global des installations et des processus. Cela garantit que tous les aspects du système d'application Gema et des procédures de poudrage des clients fonctionnent de manière optimale pendant toute la durée de vie de l'installation. Des listes de contrôle assurent cet examen complet de chaque partie du système qui, conjointement avec les procédures de maintenance préventives, assurent que les temps d'arrêt sont réduits et que l'efficacité d'application est optimisée. De la même manière que sur les procédures de maintenance complète, les techniciens Gema ServiceNet ont pour rôle d'identifier et d'apporter des améliorations sur l'application et les procédures pour plus d'efficacité. Ces deux rôles sont spécifiquement essentiels pour fournir des moyens de gagner du temps et réduire les coûts. Un rapport complet est fourni après chaque visite de maintenance. Il détaille chaque point de la maintenance réalisée avec des explications et des recommandations, incluant les besoins



Photo 1 : Ingénieur Service Gema durant une opération de maintenance

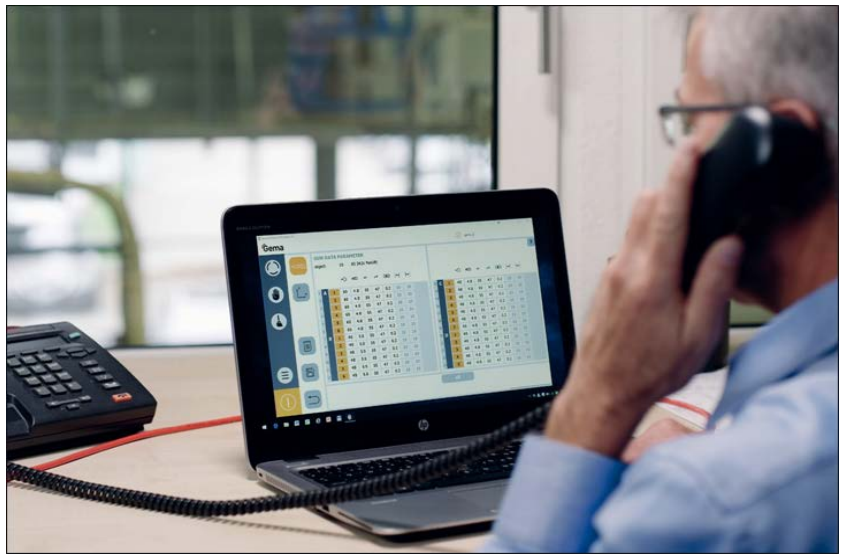


Photo 2 : La Hotline directe pour un support client sur mesure

de maintenance préventive à programmer, l'efficacité, les obligations légales et de sécurité, un plan d'optimisation et des conseils concernant une potentielle amélioration.

#### **Formation :**

Gema possède de larges connaissances, grâce une grande variété d'applications dans des domaines industriels différents. Transmettre cette connaissance est pour Gema un outil essentiel pour former et promouvoir les bonnes pratiques au cœur même des procédures des clients. En offrant une gamme complète de formation d'application et de maintenance dispensée, soit dans les centres de Service Technique ServiceNet, soit chez le client, Gema continue à conduire et à promouvoir l'excellence dans tous les domaines.

#### **Le support en ligne directe :**

Pour fournir le plus haut niveau de support client, le support en ligne Gema Direct fourni via ServiceNet une garantie que l'assistance en ligne est disponible en cas de besoin.

Axel Forster, Responsable des unités de Contrôles précise « Notre capacité à assister nos clients à distance via une interface réseau sécurisée nous permet d'accéder et de visualiser la situation de l'usine en temps réel. Cela nous aide à fournir les conseils nécessaires et à nous assurer que le système de revêtement en poudre reste dans des conditions de fonctionnement optimales.

Gema ServiceNet fourni la plateforme pour l'optimisation de l'installation et des procédures, redéfinissant la notion de service et les bonnes pratiques dans le domaine du traitement de surface.