

ÉLARGISSEMENT DE NOTRE OFFRE SAV: Vous trouverez un aperçu de notre gamme de prestations à la **page 2**.

INFORMATIONS PROVENANT DE L'USINE: Remise en état d'une presse à forger après un grand incendie. Plus de détails à la **page 3**.

SMS MEER „GOES GLOBAL“: À la **page 4** vous trouverez des informations sur notre présence mondiale.

SMS Meer au niveau interne

Planifier à temps le besoin en pièces de rechange

La forte demande mondiale dans le secteur de la construction d'installations et de machines provoque des goulots d'étranglement considérables de fourniture dans bien des domaines. La conjoncture exceptionnelle dans la construction des installations métallurgiques, persistant maintenant depuis quatre ans déjà, va se poursuivre aussi en 2008.



Enceinte de l'usine de SMS Meer GmbH Mönchengladbach

Mais ce boom a aussi son revers : les capacités arrivent à leur limite.

Les raisons en sont les goulots d'étranglement côté fabrication et sous-traitants ainsi que la situation tendue sur le marché des matières premières. Il y a donc plusieurs facteurs contribuant sensiblement à la prolongation des délais de livraison de certaines pièces de rechange.

En tant que constructeur d'installations et partenaire SAV, notre but primordial est la satisfaction de nos clients. Outre la qualité OEM, des délais de livraison courts et un excellent service après-vente sont prioritaires pour nous. C'est pourquoi nous avons engagé des mesures diverses pour répondre à la situation exceptionnelle du marché.

Compte surtout parmi ces mesures l'extension de nos capacités de fabrication par la construction d'un nouveau bâtiment de production. Un grand parc de machines ultra-modernes assure un haut degré d'intégration verticale et un raccourcissement du temps de réalisation des pièces de rechange.

La restructuration de l'organisation et des processus de travail contribuera également à accélérer la mise à disposition des pièces de rechange. Des processus continus de fabrication et des flux séparés de marchandises pour les pièces de rechange sont des facteurs essentiels pour augmenter la flexibilité et la marge de manœuvre.

Avec les temps de réalisation plus courts et une production plus souple, on a posé les jalons pour un raccourcissement des délais de livraison.

Une autre mesure essentielle est la surveillance de toute la chaîne de création de valeur pour prévenir à temps les goulots d'étranglement dans la livraison et l'approvisionnement. La transparence produit également les premiers succès dont vous aussi devriez sentir les conséquences.

C'est aussi par une planification prévisionnelle à long terme de votre stock de rechanges que vous pourrez contribuer à désamorcer la situation de livraison. En intégrant à temps les pièces de rechange dans la planification de vos besoins, vous profiterez d'une plus grande flexibilité. Faites usage du dialogue ouvert avec nous et informez-nous de votre planification à long terme de pièces de rechange. On pourra ainsi identifier et commander en dû temps les pièces à long délai et les mettre à disposition selon les besoins. Nous vous aiderons volontiers dans la planification de vos pièces de rechange.

Nous mettons décidément en application les mesures précitées et nous sommes confiants de pouvoir vous procurer de la qualité SMS habituelle pour rester le partenaire SAV de votre choix.

Votre correspondant: Frank Jansen
serviceinfo@sms-meer.com

Editorial

Chères lectrices,
chers lecteurs,

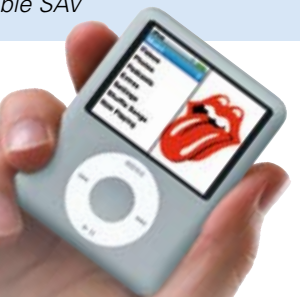
Nous avons le plaisir de vous présenter la nouvelle édition de notre brochure „Service Info“ destinée à vous informer de nos projets et produits actuels afin de vous faire profiter directement de nos développements. Notre objectif est en effet de vous offrir, au-delà de la mise en service, des prestations de service orientées clients pendant toute la durée de vie de votre installation.

Chers clients, cette brochure Service Info vous permet de participer directement à notre processus innovateur. Pour cela, nous vous proposons également d'entrer en dialogue direct avec nous: A la fin de chaque article, vous trouverez à cet effet les coordonnées des différents interlocuteurs. Nous nous tenons à votre entière disposition pour tout supplément d'information ou question éventuelle. Profitez également de l'occasion pour participer à notre devinette en utilisant le fax-réponse ci-joint.

Nous vous souhaitons une agréable lecture de notre „Service Info“.



Friedhelm Bitter
Responsable SAV



En remerciement, cinq participants tirés au sort recevront un Apple iPod-Player!

Faites-nous part de votre opinion et gagnez un iPod!

Afin d'optimiser nos prestations et de les adapter à vos besoins, nous menons actuellement une enquête de satisfaction clients. Cinq participants tirés au sort parmi toutes les réponses recevront un Apple iPod.

Nous vous remercions à l'avance de votre participation!

Interlocutrice: Sarah Krämer
serviceinfo@sms-meer.com

SMS Meer au niveau interne

Élargissement de nos prestations SAV



Support intensif tout au long du cycle de vie

SMS Meer développe sans cesse des prestations de service innovantes et des solutions intelligentes, adaptées aux demandes actuelles du marché et aux besoins individuels des clients. Avec cette gamme de prestations, alliée à notre service rechanges OEM, nos clients bénéficient d'une panoplie complète du plus haut niveau. De cette manière, les prestations que nous offrons assurent un fonctionnement fiable et efficient tout au long du cycle de vie de l'installation.



Concrètement, le service SAV proposé par SMS Meer assure à notre client les avantages suivants:

- Augmentation de la productivité
- Augmentation de la disponibilité de l'installation
- Amélioration de la qualité des produits
- Réduction des coûts d'exploitation
- Maintien de la valeur de l'installation

Interlocuteur: Dr. Frank Kaiser
serviceinfo@sms-meer.com



Secteur SMS Meer

SMS Meer conçoit et réalise des Installations pour l'industrie des tubes, de l'acier, des métaux non ferreux et de la forge, métiers dans lesquels nous disposons d'une mine d'expérience unique.

Tubes	Profilés	Forge	Métaux non-ferreux	Thermo-technique
Laminaires à tubes sans soudure	Trains à profilés et demi-produits	Presses hydrauliques	Installations pour le cuivre	Technique d'induction
Lignes de soudage de tubes	Trains à fil et à barres	Presses à fier	Installations pour l'aluminium	Fours de réchauffage
Lignes et machines de parachèvement de tubes	Trains à petits fers	Eumuco Hasenclever Presses à estamper		Installations de trempe
	Fours de réchauffage	Wagner Banning Laminage circulaire		Installations de traitement thermique
SAV				

Participation aux foires/salons en 2008



Cette année également, SMS Meer et l'équipe SAV participeront aux salons nationaux et internationaux afin de vous présenter nos prestations SAV.

Les experts SAV de SMS Meer seront heureux de faire votre connaissance dans le cadre de l'un de ces salons. Vous trouverez ci-après une liste des salons où nous serons présents, avec les dates correspondantes. Bien entendu nous vous inviterons prochainement de manière personnelle à nous rendre visite sur notre stand.

- Du 27 au 30 mai** **Metalurgy Litmash, Tube, Russia Aluminium / Non-Ferrous 2008, Moscou Russie**
- Du 3 au 6 juin** **Metal & Metalurgy China, Shanghai Chine**
- Du 7 au 12 septembre** **IFC 2008, Chicago USA**
- 1ère quinzaine de décembre** **Metal Bulletin, 12. Middle East Iron & Steel Conf., Dubai EAU**

SMS Meer au niveau local

Réparation et modernisation réussies après un incendie de grande ampleur

Du constat de dommages jusqu'à la remise en service, un partenaire unique

En avril 2007, un incendie de grande ampleur a ravagé la presse de forgeage libre et les équipements environnants de l'entreprise Schmiedewerke Gröditz.

Grâce à une gestion projet professionnelle et à l'expertise dont dispose SMS Meer en tant que constructeur, alliées à une gestion approvisionnement extrêmement flexible, la presse de 27/36 MN fonctionnait de nouveau en régime automatique au bout de 6 mois seulement.

Les dommages causés par un incendie diffèrent considérablement de ceux résultant du vieillissement et de l'usure; de plus, le manque d'expérience avec ce type de dommages est fréquent. La complexité des dommages résultant d'un incendie et le nombre important de composants affectés requièrent les connaissances approfondies du constructeur ainsi qu'une gestion projet transparente, permettant une réaction rapide et efficiente.

A cet effet, nous avons mis au point des concepts techniques et économiques en étroite collaboration avec le client, naturellement avec prise en compte



Etat de la presse de forgeage libre après l'incendie

systematique des potentiels de modernisation de l'installation orientés vers le produit et le système, d'où un avantage décisif pour le client.

Après une analyse coûts-avantages, nous avons défini l'étendue exacte des prestations et le déroulement du projet pour les travaux de réparation à réaliser. Parallèlement, les experts de SMS Meer ont lancé l'approvisionnement des pièces de réserve afin de réduire les dé-



Presse de forgeage libre après remise en état et modernisation

lais de livraison et garantir une remise en service rapide. Grâce à la compétence professionnelle du personnel SAV et à une gestion rigoureuse du projet par SMS Meer, le montage des composants concernés, ainsi que la mise en service de l'installation ont pu être réalisés dans les délais prévus, à la grande satisfaction du client.

Interlocuteur: Hans-Dieter Niers
serviceinfo@sms-meer.com

APERCU



Dans la prochaine édition de la brochure „Service Info“, à l'automne 2008, nous vous présenterons la gestion de l'entretien assurée par SMS Meer dans une tuberie pour tubes de grands diamètres située en Russie. De plus, nous avons dès à présent le plaisir de vous annoncer une interview détaillée avec l'exploitant de l'installation concernant le contrat de SAV conclu avec SMS Meer.

La complexité croissante des installations et le renforcement des exigences de disponibilité dans l'ensemble de la chaîne de création de valeur imposent une optimisation de l'entretien.

Evitez vous aussi des coûts d'immobilisation et frais subséquents élevés, et améliorez votre productivité grâce à la gestion de l'entretien proposée par SMS Meer. Nous vous offrons tant des solutions personnalisées que des contrats globaux.

N'hésitez pas à contacter l'équipe SAV de SMS Meer pour toutes questions éventuelles ou renseignements complémentaires. Nous serons également heureux de vous rencontrer dans le cadre d'un entretien personnel.

Interlocuteur: Matthias Burrichter
serviceinfo@sms-meer.com

SMS Meer au niveau mondial

SAV international de SMS Meer

Extension permanente du réseau SAV mondial

Une aide rapide, directement sur place, dans la langue du pays et - avant tout - avec le savoir-faire du constructeur de l'installation concernée - telles sont les exigences principales que nos clients imposent à notre service après vente. Nous répondons à ces exigences par une extension rapide et ciblée des sites SAV internationaux.



En **Russie**, nous sommes à la disposition de nos clients par notre propre société SAV russe à St. Pétersbourg, fondée fin 2007. Outre l'activité pièces de rechange, notre filiale offre des contrats sur mesure couvrant toute la gamme SAV, et réalise de vastes travaux d'entretien. Grâce à la présence de notre équipe compétente et qualifiée, nos clients russes bénéficient ainsi de toute la gamme de prestations SAV.

En **Amérique du Nord**, nous avons créé avec succès, dès le début de 2007, la société SAV autonome SMS Meer Service Inc., avec un effectif de 20 personnes. Toute la région est desservie à partir des sites locaux de Cranberry et Bellefonte. Outre la gamme actuelle des installations de SMS Meer, nous offrons ici surtout des prestations SAV pour les marques traditionnelles Sutton, Aetna Standard, Berrenberg et Etchells.

Pour la **région du Golfe**, nous avons renforcé notre bureau à Dubai par du personnel qualifié afin d'assurer ici aussi des prestations SAV optimales. Il en va de même pour **l'Inde**. Avec la nouvelle société SMS Meer India Pvt. Ltd., nos clients indiens pourront profiter de chemins courts et de nos prestations SAV allées à la compétence du constructeur.

En Chine, nous voyons aussi accroître la demande en prestations SAV. C'est aussi en raison du grand nombre d'installations réalisées dans ce pays que nous allons développer encore cette année nos activités SAV en Chine pour y mettre à disposition la gamme complète de nos produits SAV. Nous créerons ainsi les conditions nécessaires pour une coopération à long terme et sur une base de partenariat avec nos clients.

Votre correspondant: Nadine Frey-Rütten
serviceinfo@sms-meer.com

SMS Meer - spécial -

Vous vous y connaissez dans le monde de SMS Meer SAV?



Alors participez
et gagnez un iPod.

horizontal:

- 2 ... de pièce de tachée
- 3 enquête en client...
- 4 rajusté installation
- 6 traditionnelle marque (occupe dont SMS Meer)
- 7 emplacement de service en USA

vertical:

- 1 siège local en Allemagne
- 5 Rechanges OEM ...
- 8 foire en septembre

Info: Tous les solutions
vous les trouvez sur
notre site ou dans notre
magazine »Service Info«

Adressez-nous
la bonne réponse ...

... avec le fax-réponse
ci-joint. Amusez-vous bien!

SERVICE INFO



FAX-RÉPONSE: +49 (0)2161 350 1980

À:

SMS Meer GmbH
Ohlerkirchweg 66
41069 Mönchengladbach
Allemagne

Prénom

Nom

Société

Poste

Rue

Code postal / ville

Pays

Téléphone

Fax

E-Mail

Oui, j'aimerais participer au jeu.

La bonne réponse est:

**Nous sommes intéressés par les prestations de service après-vente de SMS Meer.
Nous désirons de plus amples informations concernant les prestations suivantes:**

- Service Rechanges OEM
- Equipment Checks
- Equipment Audit
- Factory Improvement
- Gestion entretien
- Modernisation
- Programmes de formation

Prière de nous adresser également, gratuitement et sans engagement:

- la présentation actuelle du Service après-vente de SMS Meer.
- une version démo du catalogue électronique de pièces de rechange.

- Nous aimerions mieux connaître les produits SAV de SMS Meer.
Veuillez nous contacter afin de **convenir d'une date.**