

La plupart des grands fabricants, dont Hewlett Packard, IBM, Digital Equipment Corporation, Schneider et Allen Bradley, ont expliqué qu'ils travaillaient à la fois par la vente directe et avec des distributeurs. Le plus souvent, ils vendent directement aux grands fabricants d'équipement de bureau et préfèrent fournir directement les services d'assistance à tous leurs clients. Sun, pour sa part, vend surtout par l'intermédiaire de distributeurs. De nombreux distributeurs offrent une valeur ajoutée, par exemple l'adaptation de logiciels basée sur la connaissance d'un secteur ou d'un créneau particulier. Les grands fabricants travaillent aussi avec des intégrateurs de systèmes, car ils sont en contact avec des clients qui ont besoin de leurs produits. L'un des principaux fabricants de matériel d'automatisation industrielle a déclaré qu'il vendait environ 25 pour 100 de ses produits directement, 45 pour 100 par l'intermédiaire de distributeurs et 30 pour 100 par l'intermédiaire d'intégrateurs de systèmes.

L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Tous les grands fournisseurs d'automatisation industrielle ont une présence au Mexique, ce qui est considéré comme essentiel tant pour la vente que pour l'après-vente. De plus, cela fait partie des exigences de la norme ISO 9000.

Le service après-vente comprend la formation en espagnol, l'assistance technique, les mises à jour de logiciels, l'entretien préventif et la réparation sous garantie. La clientèle exige aussi d'avoir accès à tout moment à des pièces de rechange. Ces éléments sont généralement négociés dans le cadre du contrat de vente initial. De fait, la plupart des experts disent que la qualité du type de service offert peut avoir autant d'influence que le produit lui-même sur la décision d'achat.

Habituellement, l'utilisateur final a des employés capables de résoudre les problèmes courants qui peuvent affecter son système; toutefois, il fera systématiquement appel au fournisseur ou à des consultants pour régler toutes les questions plus complexes, en particulier lors de la phase d'implantation.

De par leur complexité technique et leur degré de spécialisation élevé, les produits d'automatisation industrielle nécessitent absolument un service d'assistance compétent. D'une manière générale, il y a pénurie de personnel technique qualifié au Mexique, et cela rend ce marché d'autant plus difficile à percer. Les compétences se concentrent dans les universités et les centres de recherche, ainsi que chez quelques concepteurs de solutions logicielles et intégrateurs de systèmes. Les fournisseurs étrangers qui réussissent sont généralement ceux qui sont prêts à faire venir des spécialistes d'autres pays quand il le faut.