



JSME VŠUDE TAM, KDE JSTE VY SERVIS TOYOTA

Spojení značek BT a Toyota do nové společnosti Toyota Material Handling CZ podstatně rozšířilo záběr naší servisní organizace. Přibylo mnoho nových modelů, které je nutné servisovat a pro které je nutné vyškolit personál a zabezpečit dostupnost náhradních dílů.

Bylo nutné provést drobné zásahy a korekce do organizační struktury servisu, ale provoz osvědčeného servisního dispečinku, akceschopnost spolehlivé husté sítě mobilních servisních techniků, činnost centrálního skladu originálních náhradních dílů i servisní péče o rozsáhlou a vytiženou pronájemní flotilu zůstává stabilní a v kvalitě BT. Personální obsazení v prodejním i servisním týmu bylo posíleno takovým způsobem, který odpovídá nové situaci.

Bliže k zákazníkům

Cílem Toyota Material Handling je být bliže ke každému zákazníkovi. Nejen geografickým rozmístěním servisních týmů, ale zejména svým chováním a svojí péčí, pochopením jeho starostí a s respektem k jeho názorům. Pracujeme s lokálními týmy a neustále vylepšujeme svůj organizační model tak, aby co nejlépe vyhovoval potřebám a očekáváním zákazníků. Jen takový vztah může být vzájemně prospěšný a dlouhodobý. Síť servisních techniků je rozmístěna strategicky tak, aby zajistila optimální servisní dostupnost pro všechny uživatele vozíků značky Toyota a BT v daném regionu.

Pro udržení maximální kvality a docílení minimálních provozních nákladů při každodenní používání vozíků nabízíme obsáhlý balík servisních služeb realizovaných prostřednictvím naší sítě mobilních, rezidentních nebo dílenských servisních techniků.

✔ Hustá síť mobilních techniků znamená krátké pojezdové vzdálenosti a šetří vaši kapsu

Nezáleží na tom, kde se váš podnik nachází, nikdy nejsme daleko. Ve skutečnosti máme jednu z nejrozsáhlejších servisních sítí na světě. Jen v Evropě máme více než 4.800 specializovaných servisních techniků. To znamená, že jsme vždy blízko vás a připraveni pomoci. V nejkratším možném čase. Protože jsme váš skutečně globální partner, můžete se i na těch nejvzdálenějších a nejnepravděpodobnějších místech spolehnout na naše pokrytí.



	Servis 365 dní v roce	Reakční doba pro opravy havárií, do x hodin	Preventivní údržba - práce, promazání, seřízení	Preventivní údržba - náplně a filtry	Dopravní náklady	Opravy nad rámec preventivní údržby - práce a opotřebované náhradní díly	Výměna 1 sady kol/pneumatik za rok	Údržba baterií a nabíječů	Technické kontroly
Servis na zavolání	☺	24							
Pravidelná údržba	☺	12	☺		☺				
Plný servis Basic	☺	12	☺	☺	☺				
Plný servis Standard	☺	8	☺	☺	☺	☺			☺
Plný servis Standard+	☺	8	☺	☺	☺	☺	☺		☺
Plný servis Excelent	☺	8	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
Plný servis Elite	☺	4	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
Servisní program Speciál	obsah a podmínky podle konkrétních požadavků zákazníka								
Technické kontroly					☺				☺



SERVIS TOYOTA MATERIAL HANDLING V ČÍSLECH

- Servis Toyota Material Handling tvoří 102 pracovníci
- 8 pečujících týmů s téměř 70 mobilními servisními technikými
- Centrální dispečink pracuje 365 dní ročně
- Příjem objednávek 24 hodin denně
- Reakční doba < 5 hodin
- Zprovoznění stroje při první návštěvě technika > 98% případů
- Dostupnost náhradních dílů v tuzemských skladech > 94%
- Péče o více než 1000 strojů pronájemní flotily

PROFESIONÁLNÍ PODPORA

- EASY - unikátní systém podpory administrace servisu
- Široká nabídka různých typů servisních kontraktů
- Nejrychlejší cyklus objednávka/dodání ND do servisního vozu technika v ČR.
- Expresní dodávky ND z centrálních skladů výrobců prostřednictvím on line spojení.



- Dílenské opravy a generální opravy
- Fleet management - komplexní převzetí péče o flotilu, evidence termínů údržby, finanční a výkonový reporting
- Technické kontroly a revize systémů LPG certifikovanými technikými
- Školení řidičů certifikovanými instruktory
- Školení technických pracovníků údržby
- Testování řidičů DAS
- Speciální úpravy strojů, certifikovaní technici pro ex-proof úpravy Pyroban

SKVĚLÝ POMOČNÍK EASY

EASY – unikátní systém administrace servisu s řízením procesů just-in-time.



CO VÁM EASY PŘINÁŠÍ:

Servisní výkaz podepisujete digitálně na kapesním terminálu a určujete, jakým způsobem chcete obdržet svoji kopii: poštou, faxem nebo emailem. To ještě více zkracuje dobu realizace, omezuje papírování a zvyšuje kvalitu. S pomocí EASY jsme zjednodušili servisní proces, zvýšili spolehlivost a přizpůsobili správu pracovních výkazů vašim konkrétním potřebám.

Každý technik má při sobě mobilní telefon a kapesní počítačový terminál, které dohromady spolupracují jako mobilní kancelář. Tato mobilní kancelář poskytuje servisním technikům veškeré důležité údaje: adresu zákazníka, hlášené projevy závady, modelové označení vozíku a jeho servisní historii. Na cestě k zákazníkovi tak již může servisní technik plánovat postup prací. V případě, že není možné problém vyřešit okamžitě, může technik zadat digitální objednávku náhradních dílů.

Nemusíte myslet na preventivní údržbu. Ujmeme se iniciativy a naplánujeme servisní návštěvy s vaší kontaktní osobou na základě nastaveného plánu. Jednoduché a bez starostí.

Výhody systému:

- Okamžitá komunikace a plánování práce našich techniků
- Kompletní servisní historie všech vozíků v kapesním počítači technika umožňuje rychlou diagnostiku a opravu závady
- Plný přístup ke všem informacím o náhradních dílech a možnost jejich „online“ objednání
- Transparentnost pro naše zákazníky, s kompletním zobrazením všech detailů servisního výkazu

Ve více jak 98% případů zprovozníme stroj při první návštěvě technika ☺

