

Servis dvakrát jinak

Kvalitní servisní podpora hraje klíčovou roli při zajištění spokojenosti a udržení zákazníka. Na příkladu dvou velkých obchodních společností vám ukážeme, jak se dokáže servis Toyota Material Handling CZ vypořádat s diametrálně rozdílnými potřebami uživatelů většího množství techniky. Tyto potřeby vyplývají z odlišné prodejní koncepce i z odlišné povahy koncového zákazníka.

Servis manipulační techniky ve společnostech BILLA i MAKRO Cash & Carry je krytý servisními smlouvami. Jejich povaha se však zásadně liší a dá se říci, že se nachází na opačných koncích spektra servisních programů, které Toyota Material Handling CZ nabízí. Rozdílné přístupy dokazují, že v byznysu manipulační techniky je schopnost dodavatele přizpůsobit

se požadavkům zákazníka opravdu zásadní. Pro uživatele je jednoznačným benefitem, když s ním dodavatel řešení spoluvytváří na základě svých zkušeností. Servisní program vyladěný skutečně na míru je přidaná hodnota, kterou klienti Servisu Toyota Material Handling CZ získávají již automaticky.



Společnost MAKRO Cash & Carry ČR s.r.o.

Třináct obchodních center sítě MAKRO Cash & Carry ČR je zaměřeno na samoobslužný velkoobchodní prodej širokého sortimentu potravinářského i nepotravinářského spotřebního zboží registrovaným podnikatelům, zejména obchodníkům a firmám podnikajícím v gastronomii. Jsou atraktivním místem nákupů jak pro maloobchodníky, tak pro velkoobchodníky i velkoodběratele, jakými jsou orgány státní správy, školy, nemocnice a další instituce. Tomu odpovídá i balení potravin – více spotřebitelských balení ve fólii pro maloobchodníky a větší objemy pro gastronomii. V České republice provozuje MAKRO Cash & Carry 13 velkoobchodních center s prodejní plochou kolem 10 000 m².

Vysoká obrátka zboží, provozní výkonnost, omezený počet prodejen, vyspělá logistika a přímé nákupy ve velkých objemech umožňují Makru Cash & Carry ČR prodávat zboží za nejvýhodnější velkoobchodní ceny.

Tomuto způsobu obchodování musí odpovídat i kvalita manipulační techniky, která pracuje prakticky v non-stop režimu. Takovému vytížení musí odpovídat i servisní podpora ze strany Toyota Material Handling CZ.



Vždy efektivní a spolehlivý



Společnost BILLA, spol. s r.o.

BILLA je jedním z nejoblíbenějších maloobchodních řetězců se sítí velmi osobitých a nezaměnitelných supermarketů. Na českém trhu provozuje téměř 200 maloobchodních jednotek a zaměstnává asi 5 600 pracovníků. Vsadila na postupnou a promyšlenou expanzi, se kterou se postupně prosazuje ve všech regionech. Z hlediska obrátu patří mezi nejúspěšnější obchodní společnosti v České republice.

Společnost Toyota Material Handling CZ vybavila každou prodejnu BILLA ručně vedeným zakladačem a čtyřmi až šesti ručními paletovými vozíky. Počet vozíků i jejich technická specifikace závisí na velikosti prodejny, rozsahu a kapacitě jejího technického zázemí.

Principem servisního krytí ve společnosti BILLA je schopnost servisu udržet motorový vozík vždy provozuschopný, protože na prodejně není jiný vozík, který by techniku v případě výpadku dokázal zastoupit, a to zejména při vykládce zboží. Jaká byla přijata opatření k dosažení tohoto cíle se dočtete na následující dvoustraně. ▶



Důraz na prevenci

Servisní smlouva se společností BILLA nese komerční označení „Pravidelná údržba“. Od standardní verze smlouvy se liší specifickými podmínkami vycházejícími z velkého množství prodejen. Manipulační technika jezdí spíše v menších prostorách supermarketů, na různých typech podlah, podílí se na vykládce nákladních vozidel a zakládání zboží, které není ihned umístováno na prodejnu, ale do regálů v příručním skladu.

Základem péče je pevně nastavený systém periodických návštěv na jednotlivých pobočkách. Každý stroj s pohonem (včetně čistících strojů Tennant) je 3x ročně zkontrolován. V ceně návštěvy je kontrola bezpečnostních a pracovních funkcí stroje včetně doporučení pro opravu nebo výměnu dílů. Opravy a výměny jsou samostatně schvalovány i fakturovány.

BILLA standardně používá paletové vozíky BT LHM230 s gumovým řídicím kolem. Vozík je tišší, takže při pohybu po prodejně zákazníkům neruší a současně je šetrnější k podlahám s keramickou dlažbou. Ve vybraných lokalitách používá BILLA dokonce speciální paletové vozíky BT LifterSilence s protihlukovou úpravou, které nejsou slyšet (pouhých 65 dB). Jejich provoz je velmi ohleduplný k lidem bydlícím v okolí prodejen s frekventovanou navázkou zboží.

Samostatnou skupinu tvoří každoroční provedení legislativně předepsané technické kontroly s vystavením elektronického protokolu o technické kontrole a případné doporučení k odstranění závad bránících bezpečnému provozu. Termín provedení kontroly hlídá dispečink servisu tak, aby nedošlo k propadnutí TP, a tím i k odstavení stroje.

„Rozsah kontroly je na základě dlouhodobé spolupráce poměrně přesně specifikován ve smluvních podmínkách. V případě nenadálé poruchy je ve smlouvě jasně popsána velmi krátká reakční doba pro příjezd technika. Delší odstávka musí být v souladu s dohodnutými podmínkami vyřešena dodávkou náhradního stroje, a to v řádu hodin tak, aby nedošlo k ohrožení plynulého zásobování prodejny,“ popisuje servisní zajištění Ing. Lucie Vilímovská z technického oddělení společnosti BILLA.



BT Staxio SWE120

Tento typ ručně vedeného zakladače můžete na prodejnách BILLA vidět nejčastěji. Patří k nejvyhledávanějším modelům v portfoliu Toyota Material Handling CZ pro svoji spolehlivost, odolnost a velmi pohodlné ovládání. Tyto výhody jsou navíc rozšířené o praktické funkce jako je Click-2-Creep pro práci v těsných prostorech nebo Sensi-lift pro citlivé spouštění palety s křehkým nákladem.

Až na výjimky je v každém supermarketu nasazen jeden elektrický vysokozdvizný vozík, v drtivé většině ručně vedený zakladač BT Staxio popřípadě předchůdce BT Ixion SWE120 nebo SPE1250 se zdvihem 2 700 až 4 800 mm. Jsou využívány i stroje jiné, například elektrický zakladač s centrálně umístěným stožárem BT SWE080, elektrické nízkozdvizné vozíky LWE nebo tříkolové a čtyřkolové čelní vysokozdvizné vozíky.

BT Staxio SWE120



Plný servis Elite

Ve srovnání s BILLOU zvolila společnost MAKRO diametrálně odlišný obsah servisní smlouvy založené na plném servisu Elite. Tento servisní program rovněž zajišťuje maximální provozuschopnost a bezpečnost manipulační techniky, ale úhrada veškerých služeb se provádí paušálně za každý jednotlivý typ manipulační techniky.

Jana Pokorná a Jiří Prorok jsou na své pozici regionálních technických manažerů jsou důležitou spojnici mezi centrálou a jednotlivými general service managery. Ti dohlíží na to, aby byla nařízení z centrály striktně dodržována na každém ze 13 českých a moravských center a řeší jejich operativní investiční podněty a požadavky v oblasti technické podpory.

„Vozíky ve všech velkoobchodech MAKRO pracují v nepřetržitém režimu, takže zátěž je enormní a opotřebení každého z přibližně 200 vozíků BT je značné. Přes den i v noci pracují na průběžném doplňování regálů a na vykládce i nakládce nákladních automobilů dodavatelů,“ uvádí Jana Pokorná, regionální technický manažer pro Čechy.

V každém velkoobchodním centru MAKRO vybaveným vozíky BT o standardní velikosti 10 000 m² je obdobná skladba vozíků - retraky, ručně vedené vozíky pro vykládku a nízkozdvižené vozíky pro stojícího operátora. Počty vozíků se liší v návaznosti na obrát a objem manipulovaného zboží a pohybují se mezi 12-20 vozíky na jeden market. Počet vozíků je rozdělen mezi jednotlivá oddělení a zastupitelnost je minimální. Spolehlivost vozíků i servisního zabezpečení je proto nesmírně důležitá.

Full servis program ELITE obsahuje tyto základní prvky:

- práci a dopravné servisní technika

- pravidelnou údržbu včetně všech použitých náplní a dílů
- roční technickou kontrolu vycházející z platné legislativy
- opravy vad vzniklých opotřebením včetně použitých náhradních dílů
- poskytnutí náhradního stroje v případě jeho většího poškození
- 1 sada kol
- servisní krytí 365 dní v roce
- reakční doba 6 hodin ve standardním režimu
- péče o baterie a nabíječe

Program péče v rámci full servisu je dále rozšířen o automatické preventivní týdenní návštěvy technika podle individuálních provozních potřeb GSM každého centra. Tento režim přináší jak komfort pro market, tak odhalení potenciálních závad již v zárodku a eliminaci případných budoucích delších odstávek.

„V každém kvartálu navíc dostáváme přehledy nájezdů motohodin všech vozíků, což nám pomáhá při optimalizaci jejich využití a správného nasazení jednotlivých typů v konkrétních odděleních. Součástí měsíčního reportingu je přehled všech nákladů souvisejících s provozem vozíků v jednotlivých centrech. Okamžité zjištění jakékoli disproporce nebo počátek negativního trendu nám dovoluje přijmout ve spolupráci s Toyotou okamžitá nápravná opatření,“ doplňuje svou kolegyni Jiří Prorok, odpovědný za moravská Makra.

„Znalost faktu, kdo z řidičů způsobil kolizi, není zdaleka nejdůležitější funkcí, kterou Truck Log umí. Mimo jiné velmi dobře funguje jako prevence proti agresivní nebo nesoustředěné jízdě. Další informace získané jeho nasazením pro nás mají mnohem zásadnější význam. Záběh systému vyžadoval určitý čas, ale pozitivní výsledky byly patrné hned od začátku. Dnes máme přesné informace o nájezdu vozíků podle denní doby, sledujeme poměr zdvihu a pojezdu, celkové využití vozíků různými odděleními a další parametry. Informace nám dovolují ve spolupráci s Toyota Material Handling CZ flotilu retraků lépe řídit, přesouvat vozíky tak, aby jejich vyřízení bylo rovnoměrné,“ vysvětluje práci s Truck Logem Jana Pokorná

“



BT Reflex RRE160E

Chytré vozíky BT Reflex

Retraky BT Reflex jsou vybaveny monitorovacím zařízením BT Truck Log a patří k základním pilířům flotily každého centra. V rámci jednoho oddělení není stroj přidělen konkrétnímu řidiči, ale je používán více pracovníky, kteří startují vozík pomocí vlastní identifi-

kační čipové karty. Truck Log systém monitoruje provoz vozíku do nejmenších podrobností a "prozradí" na řidiče každou kolizi nebo jiný prohřšek. Však mu také řidiči přezdívali "žalovací" vozík. Jeho využití v rámci fleet managementu MAKRO je ale mnohem širší.