

PARA POTENCIAR SU ACTIVIDAD

SOLUCIONES DE MANTENIMIENTO

Nuestro compromiso es su tranquilidad



TOYOTA

SOLUCIONES DE MANTENIMIENTO

Nuestro compromiso
es su tranquilidad

Tal y como cabe esperar del líder mundial en el manipulado de los materiales, estamos comprometidos con el apoyo a sus vehículos durante toda su vida útil. Por ese motivo, ofrecemos una amplia gama de Soluciones de Mantenimiento de calidad confeccionadas a la medida de sus necesidades individuales. Tanto si se trata de un mantenimiento rutinario o del suministro de piezas originales de Toyota y de BT; del suministro de formación a la conducción o de la entrega de un Contrato de mantenimiento; siempre puede contar con el mismo compromiso elevado por nuestra parte, sea cual sea la Solución de mantenimiento que requiera.

Nuestro compromiso - más que simples palabras

Nuestro compromiso de mantenimiento recibe el impulso de nuestra dedicación a la mejora continua o 'Kaizen' - uno de los principales valores de Toyota en su actividad profesional. Este punto de vista ha sido demostrado por nuestra inversión actual en nuestra infraestructura de mantenimiento - o "Plataforma de Mantenimiento Móvil", tal y como la denominamos. Esto combina las ventajas de la tecnología con un enfoque humano y le conecta con nuestra pericia, nuestra experiencia y nuestros recursos globales cada vez que entregamos una parte de un vehículo.

Algunas cifras que respaldan nuestras palabras

Una cosa es hablar de nuestro compromiso, pero podemos respaldar nuestras palabras con hechos.

- Nuestra red en Europa posee más de 350 centros de mantenimiento en más de 30 países
- Controlamos una flota de más de 3.300 furgonetas de mantenimiento totalmente equipadas
- Nuestra plantilla en Europa cuenta con más de 4.500 técnicos totalmente formados
- Todas nuestras furgonetas de mantenimiento contienen un stock de piezas que cubren las necesidades de las flotas de nuestros clientes locales
- Nuestros técnicos de mantenimiento móviles pueden encargarse a distancia de piezas online para su entrega a muy corto plazo
- Cada uno de los técnicos dispone de un acceso instantáneo al historial de mantenimiento de más de 550.000 vehículos
- Supervisamos más de 210.000 vehículos por medio de alguna forma de Contrato de Mantenimiento o de Alquiler
- Llevamos a cabo más de 3,5 millones de misiones de mantenimiento cada año
- Podemos entregar cualquier pieza de recambio para cualquiera de nuestros vehículos en cualquier parte de Europa en un plazo de 24 horas
- El 95% de todas las averías notificadas fue resuelto con éxito por nuestros técnicos en la primera llamada*

* Promedio para toda nuestra red en Europa

Las personas que están detrás de nuestro compromiso

Por supuesto, todos podemos citar hechos y cifras, pero en realidad, el hecho más importante para usted es si la persona que se desplaza hasta sus instalaciones es capaz de reparar cualquier problema, y la cifra más importante es el tiempo que necesita esa persona para realizar el trabajo.

Sabemos que es una simplificación excesiva de la realidad, pero nunca hemos perdido de vista otro hecho de importancia - el papel crucial desempeñado por nuestra gente en la realización de un servicio al cliente de primera clase. Por ese motivo, el recurso más importante en nuestra plataforma de mantenimiento móvil es nuestra gente. Disponemos de más de 4.500 técnicos de mantenimiento expertos repartidos por toda Europa que llevan diariamente nuestro compromiso a todos nuestros clientes. Y para permitirles asegurar un servicio más efectivo, hemos puesto a su disposición la mejor formación, el mejor equipamiento y el mejor respaldo tecnológico



PLATAFORMA DE MANTENIMIENTO MÓVIL

Fácil de tramitar

Nuestro Sistema de Administración de Ingeniería (también denominado EASY), ha sido desarrollado para que todo el proceso de tramitación de cualquier solicitud de mantenimiento sea tan eficiente como sea posible. Permite a nuestros técnicos y a nuestro personal de apoyo acceder instantáneamente a una base de datos de más de 500.000 vehículos y a la riqueza de la información sobre mantenimiento y piezas. Esto nos facilita la posibilidad de responder con rapidez y conocimiento de causa a la solicitud de mantenimiento, facilitando el trabajo con nosotros.

Una llamada a nuestros centros de servicio pone en movimiento una respuesta bien desarrollada:

►ETAPA 1◄ Su llamada se registra automáticamente y podemos acceder instantáneamente a los detalles de su vehículo en nuestra base de datos. Esto nos ayuda a realizar un diagnóstico preliminar antes de ponernos en contacto con el técnico de mantenimiento disponible más cercano con toda la información que pueda necesitar para una respuesta rápida y eficiente.



►ETAPA 2◄ Utilizando las últimas comunicaciones móviles y ordenadores portátiles cada técnico puede acceder instantáneamente a la información relativa a las flotas de los clientes, a los informes de averías, a los historiales de mantenimiento y a los manuales sobre las piezas. Armado con toda esta información, el técnico es capaz de tratar el problema desde el momento de su llegada para que su vehículo reanude el trabajo lo antes posible.



►ETAPA 3◄ Cada una de nuestras furgonetas de mantenimiento contiene un stock de piezas que refleja las necesidades de las flotas de sus clientes locales, lo que significa que la mayoría de los problemas pueden resolverse desde la primera llamada. En el supuesto improbable de que sea necesaria otra pieza, nuestro técnico móvil puede realizar un pedido on-line con una entrega a muy corto plazo de modo que el tiempo de interrupción del trabajo se reduzca al mínimo.



►ETAPA 4◄ Al finalizar el trabajo, todo lo que necesita es tachar y aceptar el informe electrónico de la llamada de reparación con una firma digital en el ordenador portátil del técnico. Los detalles del trabajo se actualizan automáticamente en el historial de mantenimiento del vehículo y recibirá una copia del informe en el formato de su elección - por fax, por e-mail y por correo.



CONTRATOS DE MANTENIMIENTO

Seleccione simplemente el Contrato de Mantenimiento que desee y déjenos hacer el resto.

Siempre es preferible evitar un problema que tener que repararlo. Esa sencilla filosofía se encuentra detrás de todos nuestros Contratos de Mantenimiento, ya que han sido diseñados para reducir los riesgos operativos y ayudan a aportar una operación de manipulado de materiales sin incidencias. Esto permite preocuparse por su núcleo central en lugar de preocuparse por averías imprevistas, programar el mantenimiento, encargar piezas o dirigir ingenieros. Se dispone de diferentes tipos de Contratos de Mantenimiento para cubrir las diferentes necesidades de los clientes, aunque todos desean maximizar el tiempo de funcionamiento y la vida útil de sus vehículos. Los términos transparentes del contrato y los pagos mensuales conocidos también tienen como objetivo controlar los gastos y preparar con toda confianza los presupuestos de funcionamiento.

Existen tres niveles de Contratos de Mantenimiento para elegir:

• Inspección de seguridad

Contrato diseñado para mantener el funcionamiento seguro y promover la protección del personal. Este contrato asegura que su vehículo siempre cumpla con las normas de seguridad establecidas de acuerdo con las legislaciones nacionales y los organismos reglamentarios

• Mantenimiento preventivo

Este contrato es una forma efectiva de evitar las paradas imprevistas y las reparaciones costosas, ya que asumimos la responsabilidad de realizar el mantenimiento de sus vehículos de acuerdo con un plan predeterminado y nos aseguramos de cubrir todas las exigencias de seguridad.

• Servicio completo

Este contrato ha sido diseñado para cuidar de todos los requisitos de mantenimiento y reparación para proporcionar los mayores niveles de rendimiento operativo y de tiempo de funcionamiento.

Opciones adicionales

Todos nuestros clientes son únicos, por tanto, aunque nuestros Contratos de Mantenimiento cubran la mayoría de los requisitos operativos, también ofrecemos opciones adicionales que permiten personalizar su contrato de acuerdo con sus necesidades exactas, y adquirir los niveles de eficiencia más elevados para su flota. Se pueden incluir los siguientes ejemplos:

- Servicio 24h al día, 7 días por semana – Si trabaja durante todo el día, podemos facilitar apoyo durante la noche y los fines de semana si fuera necesario.
- Técnico de mantenimiento destacado – Podemos apoyar a grandes flotas mediante los servicios de un técnico destacado sobre el terreno, que desarrolla su trabajo como parte de su equipo, aportando apoyo a sus vehículos por tiempo completo.
- Mantenimiento de toda la flota – Podemos hacernos cargo de todos sus vehículos, independientemente de su marca o de su edad.

Toyota I_Site y Contratos de Mantenimiento – una poderosa combinación

Toyota I_Site es un enfoque diferente sobre la gestión de flotas que comienza por el análisis de los datos de nuestra base de datos de mantenimiento pan-Europea para ayudar a controlar los aspectos fundamentales del rendimiento de su flota. También podemos combinar estos datos con información tomada directamente de su vehículo utilizando la tecnología inalámbrica más reciente. Trabajaremos entonces con usted para interpretar esta riqueza de información con soluciones prácticas que hacen posibles valiosos ahorros, mejoras en los niveles de productividad y mayores exigencias de seguridad en torno a toda su flota.

La combinación de Toyota I_Site junto con las ventajas añadidas de un Contrato de Mantenimiento aporta un paquete completo de primera clase para el apoyo a la operación de su flota.



Los detalles exactos de lo que se incluye en cada tipo de Contrato de Mantenimiento pueden variar ligeramente desde un mercado a otro y de un cliente a otro. Su centro de mantenimiento local puede aportar detalles completos sobre lo que se le aplique.



PIEZAS ORIGINALES TOYOTA Y BT

La pieza apropiada en el lugar apropiado en el momento apropiado

Fabricamos nuestros vehículos utilizando piezas originales de Toyota y BT, por tanto, si desea mantener la calidad incorporada y la fiabilidad de su vehículo, tiene sentido realizar su mantenimiento y reparación utilizando exactamente las mismas piezas originales. Puede tener la certeza de que cubren las mismas especificaciones que las demás piezas de su vehículo, y que se combinan para aportar una operación superior al tiempo que mantienen el valor de su inversión a lo largo del tiempo. También aportarán el mejor resultado sobre su vehículo, permitiendo reparaciones más rápidas y fiables, minimizando el tiempo de interrupción del servicio y manteniendo el funcionamiento seguro de sus vehículos. Por ese motivo utilizamos únicamente piezas originales de Toyota y de BT en todos nuestros Contratos de Mantenimiento.

Pero eso solamente es una parte de la historia - también hemos realizado grandes inversiones en nuestro apoyo de las piezas y en la logística. Esto significa que podemos identificar rápidamente la pieza adecuada para usted y que podemos entregar cualquier pieza de recambio para cualquier vehículo en Europa en 24 horas - por tanto, estamos en disposición de prometer la pieza correcta en el lugar correcto y en el momento correcto.

Un compromiso más

Todos nuestros vehículos han sido diseñados y fabricados para permitir muchos años de funcionamiento sin incidencias. Para ayudarnos a hacer frente a este compromiso, garantizamos el suministro de piezas originales de Toyota y de BT para cualquiera de nuestros vehículos durante al menos 10 años después de su fecha de producción final



FORMACIÓN DE CONDUCTORES

El factor humano sigue siendo fundamental

En el mundo actual de la logística, con su movimiento desenfrenado, las empresas siguen buscando nuevos métodos mejorados para la manipulación de los materiales. Sabemos que nuestros vehículos pueden desempeñar su papel cumpliendo su objetivo, pero el factor humano también es una pieza fundamental de la solución.

Un conductor experto y motivado no solo ofrece una mayor productividad, sino también una mayor seguridad - reduciendo el riesgo de causar daños en el stock y el equipamiento - o en el peor de los casos, lesiones personales.

Por ese motivo hemos desarrollado una gama completa de cursos de formación para los conductores que cubren todos los tipos de equipamientos de manipulado de materiales. Nuestros monitores expertos guiarán a los conductores a través de los conceptos básicos de las comprobaciones diarias de seguridad y de las rutinas de mantenimiento, así como la cobertura de los hábitos seguros de conducción y las técnicas de manipulación.

Podemos ofrecer:

- La formación práctica de todos los aspectos de la manipulación de nuestro equipamiento en cualquiera de nuestros centros de formación.
- La formación para sus conductores sobre el terreno, confeccionada a la medida de sus necesidades específicas y utilizando su propio equipamiento.
- La formación especializada que permita obtener las licencias autorizadas para sus conductores.



Consultas sobre Soluciones de Mantenimiento

Háganos saber sus requisitos online
Póngase en contacto con nosotros
en www.toyota-forklifts.es





Close to you

Toyota Material Handling Europe aims to be close to every one of its customers, so although we are part of the global leader in materials handling we still focus on acting locally with operations in over 30 countries across Europe. So no matter where your business is located we are never far away, ready with the people, the expertise and the resources to provide you with the services and the solutions you need, when you need it.

With Toyota Material Handling Europe at your side, you will benefit from the same high-quality products and support wherever you are situated. Choose us as your materials handling partner, and discover for yourself how we really are stronger together.

- Austria • Belarus • Belgium • Bulgaria • Croatia • Cyprus • Czech Republic
- Denmark • Estonia • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • Iceland
- Ireland • Italy • Latvia • Lithuania • Luxembourg • Netherlands • Norway
- Poland • Portugal • Romania • Russia • Slovakia • Slovenia • Spain
- Sweden • Switzerland • Turkey • Ukraine • United Kingdom •