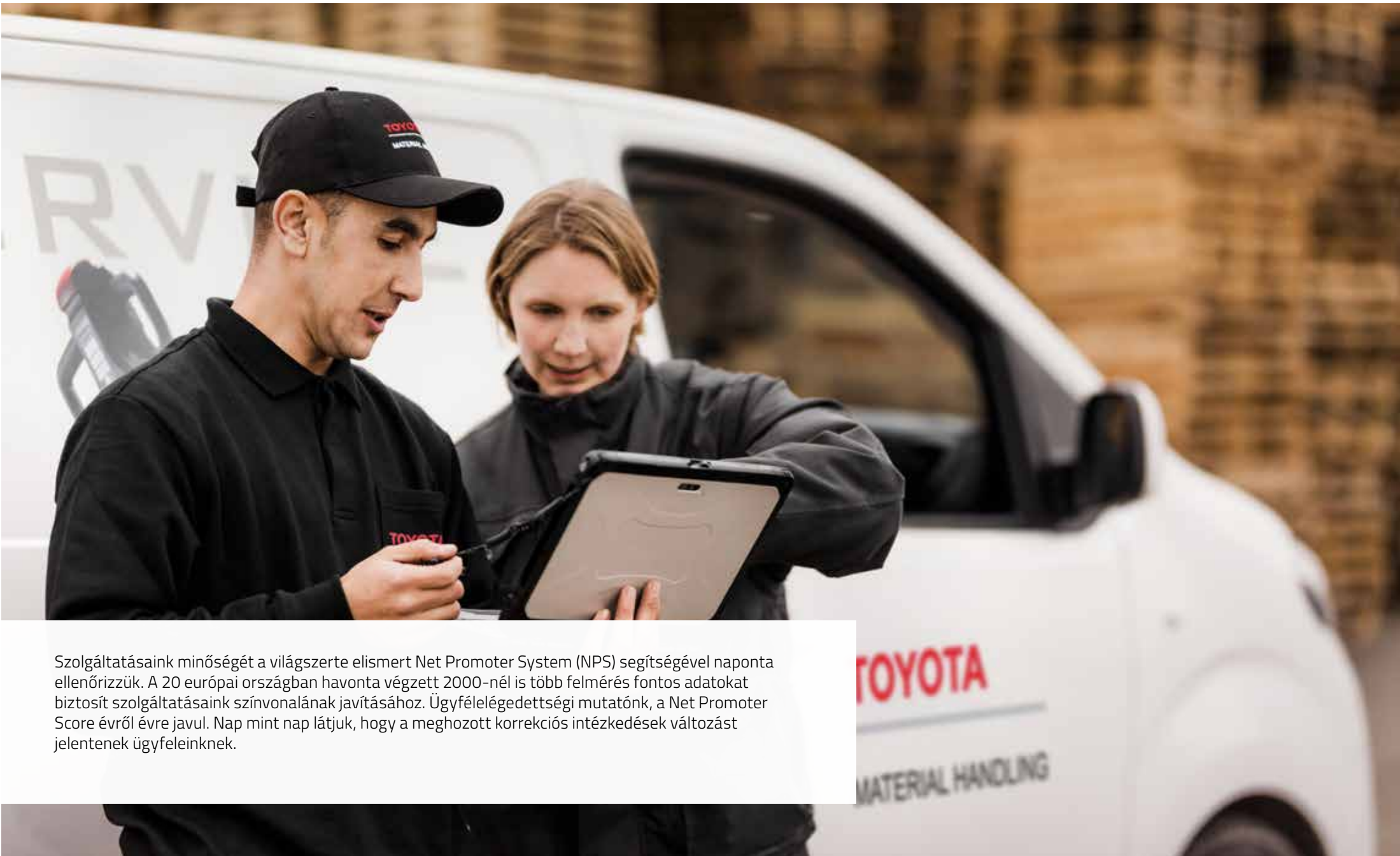


Toyota szolgáltatások

Mozgásban tartja az üzletet





Szolgáltatásaink minőségét a világszerte elismert Net Promoter System (NPS) segítségével naponta ellenőrizzük. A 20 európai országban havonta végzett 2000-nél is több felmérés fontos adatokat biztosít szolgáltatásaink színvonalának javításához. Ügyfélélegedettségi mutatónk, a Net Promoter Score évről évre javul. Nap mint nap látjuk, hogy a meghozott korrekciós intézkedések változást jelentenek ügyfeleinknek.

MILYEN ELŐNYEI VANNAK AZ ÖN SZÁMÁRA A TOYOTA SZOLGÁLTATÁSAINAK?

GENCHI GENBUTSU



Hozzánk egy Daniel nevű szerelő jött ki. Mindig nagyon profin dolgozott, értette a dolgát, és nagyon hamar reagált a megkeresésre.

Scott Pritchett,
DHL, UK



Technikusaink jelentős szaktudással rendelkeznek, és még arra vonatkozóan is tanácsokat adnak, hogy két szerviz között hogyan tudjuk a gépet jó állapotban tartani. Természetesen a karbantartással kapcsolatban is szoktak hasznos útmutatást adni.

Marc Larbey,
Raktárházi és logisztikai vezető, A Bell & Company Ltd, UK



Dirk nagyon profi, elkötelezett és segítőkész volt, ráadásul kifejezetten megbízhatónak tűnt. Neki köszönhetően bátran ajánljuk a Toyotát legtöbb ismerősünknek.

Arturo Escalante Martinez és Rodrigo Donoso Rodriguez,
Sonora, Svédország

TOYOTA SZERVIZKONCEPCIÓ (TSC)

Az ügyfél igénye prioritást élvez, ezért fontosnak tartjuk a szervizszolgáltatást.
Céljaink között szerepel a vállalkozások működésének elősegítése zökkenőmentes munkafolyamatokkal és az állásidő minimálisra csökkentésével.

Hogyan sikerül mindezt elérni?

A Toyota targoncákkal kapcsolatos szolgáltatásainak alapját a Toyota-szervizkonceptió adja.

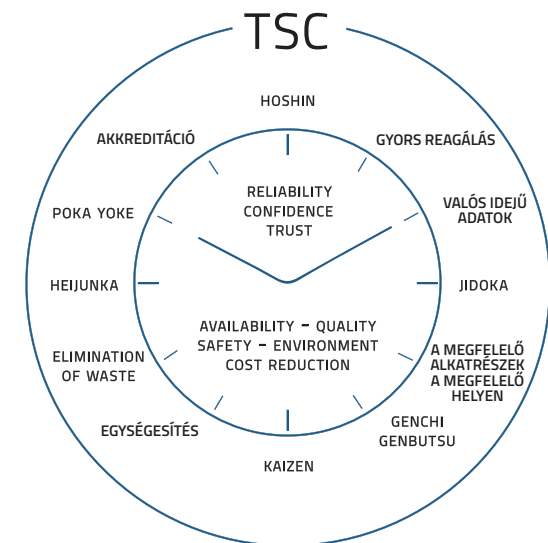
A szervizszolgáltatásaink által képviselt értékeket a Toyota-szervizkonceptió foglalja össze.

Az általunk vallott értékek segítenek, hogy szolgáltatásaink igénybe vételével ügyfeleink a legtöbbet hozzassák ki vállalkozásukból.

A koncepció alapját a 12 alapvető értéken nyugvó filozófia képezi.

TARTALOM

- 3 Milyen előnyei vannak az Ön számára a Toyota szolgáltatásainak? - GENCHI GENBUTSU
- 5 Szerviz a közelben - AKKREDITÁCIÓ
- 7 Garantált minőségű szerviz - AKKREDITÁCIÓ
- 8 Szervizajánlat - EGYSÉGESÍTÉS
- 10 Folyamatosan javuló szolgáltatási színvonal - KAIZEN
- 12 A leállások teljes kiküszöbölését előirányzó jövőkép - HOSHIN
- 13 T-Stream: a digitális szervizeszköz - VALÓS IDEJŰ ADATOK
- 15 Európai szolgáltatásaink számokban - GYORS REAGÁLÁS
- 16 Automatizált megoldások szervize és támogatása - JIDOKA
- 17 Eredeti alkatrészek a Toyotától - A MEGFELELŐ ALKATRÉSZEK A MEGFELELŐ HELYEN
- 18 A vállalkozás igényeire szabott szolgáltatások - KIEGÉSZÍTŐ SZERVIZLEHETŐSÉGEKKEL



SZERVIZ A KÖZELBEN

AKKREDITÁCIÓ

A vállalkozás mozgásban tartásához fontos, hogy helyi szervizhálózatot biztosítsunk ügyfeink számára. Az Európa-szerte működő 100 akkreditált szervizképviselőnk szinte mindenhol csak egy karnyújtásnyira van.

Közvetlenül és közvetetten csatlakozó hálózatunkban több mint 100 szervezet szerezte meg eddig az ASEC-tanúsítványt. Ez igazolja, hogy teljesítették a Toyota nemzetközi vállalati filozófiáján (Toyota Way) nyugvó programok elvégzésének feltételeit.

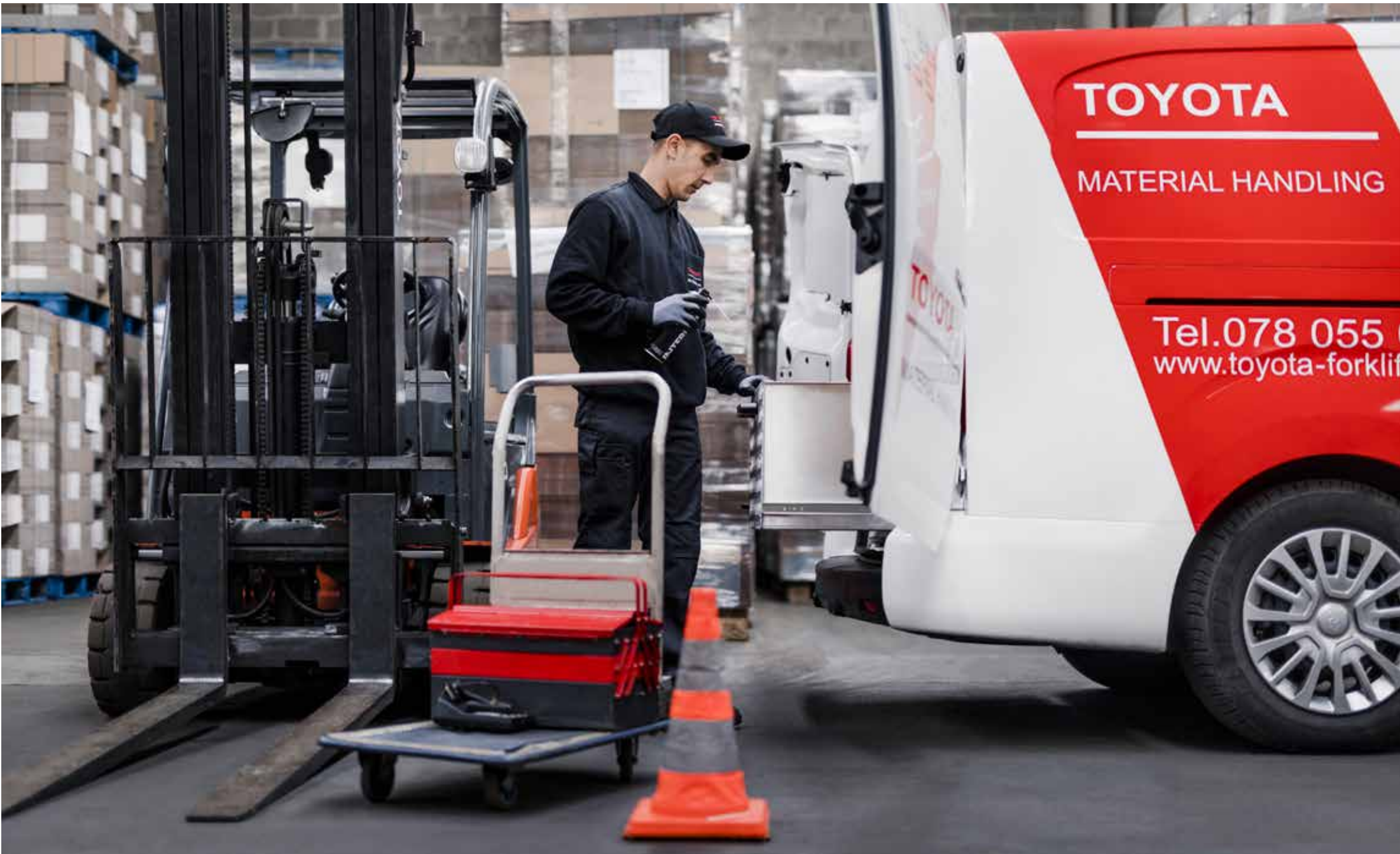


Toyota-technikusok



Technikusok márkakereskedőknél és forgalmazóknál





GARANTÁLT MINŐSÉGŰ SZERVIZ

AKKREDITÁCIÓ

Ügyfeleink részére biztosított szolgáltatásaink minőségének szavatolása érdekében a vevőszolgálati értékelési és tanúsítási program (ASEC) a Toyota szabványait alapul véve egységesíti és fejleszti szolgáltatásainkat és alkatrészeinket.

Az eredmény? Egyszerű és zökkenőmentes folyamatok, tisztaság és hatékony szerviz.



Az ASEC számomra a műhelyben és a vevőszolgálaton követendő elveket testesíti meg, hiszen biztonsági és hatékonysági irányelveket fogalmaz meg az ott dolgozók számára. Az összes folyamat ügyfélközpontú elemzésén és javításán keresztül a végső cél az ügyfélhűség megerősítése.

Carlotta Ghetti,
Ghetti 3, személyzeti vezető, Olaszország



SZERVIZAJÁNLAT

EGYSÉGESÍTÉS

Teljes körű szervizszolgáltatás

A vállalkozás optimális működése és a maximális rendelkezésre állás érdekében valamennyi szervizigényt maradéktalanul kielégítünk. A teljes körű szervizszolgáltatás egy átfogó, a munkát és az alkatrészeket is lefedő csomagot jelent, amelynek része a megelőző karbantartás, a zavarelhárítás, valamint a szervizelés és hibajavítás során felhasznált alkatrészek ára is.

Prémium megelőző karbantartás

Előzze meg a nem tervezett leállásokat és a drága javításokat. Felelősséget vállalunk azért, hogy targoncáit egy megbeszélte csomag alapján tartsuk karban, és biztosítsuk, hogy minden biztonsági követelménynek megfeleljenek. Mi álljuk a szerviz során lecserélt alkatrészek árát is.

Megelőző karbantartás

A prémium szintű szolgáltatás részeként nem csupán a váratlan leállásokat és költséges javításokat előzzük meg, hanem az összes biztonsági előírásnak is megfelelünk.



	Megelőző karbantartási, preventive maintenance	Teljes körű szolgáltatás, full szerviz
Tartalmazza		
Szervizjelentés látogatásonként állapotjelentéssel és ajánlásokkal	●	●
Időszakos karbantartási gyakoriság a gyári követelmények szerint	●	●
Karbantartási munkadíj	●	●
Karbantartási utazási költség	●	●
Karbantartáshoz kapcsolódó alkatrészek (olaj, kenőanyagok, szűrők stb.)	●	●
A rendszeres kopás és elhasználódás, valamint az alkatrészek meghibásodása által érintett alkatrészek		●
A meghibásodás esetén nyújtott segítséggel kapcsolatos utazási költségek		●
Meghibásodások javítási munkaköltségei		●
Kárjavítással kapcsolatos munkaköltségek		
Opcionális		
Online flottakezelés	●	●
Időszakos biztonsági ellenőrzések gyakorisága a jogszabályi előírásoknak megfelelően (adott esetben)	●	●
Akkumulátor és töltő		●
Kerekek és gumiabroncsok		●
Nyitvatartási időn kívüli támogatás		●
Helyszíni technikus		●



FOLYAMATOSAN JAVULÓ SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL

KAIZEN

A STEP szerelőképzési program jelentős mértékben javítja Európában a Toyota szerelők szakképzettségének színvonalát.

A technológiára összpontosítva a szerelők mindig a legmegfelelőbb megoldást tudják ajánlani, amely pontosan az adott alkalmazási területhez igazodik.

A Toyota szerelői folyamatos fejlődést biztosító képzésben és oktatásban részesülnek, tudásukról különféle tanúsítványok megszerzésével tesznek tanúbizonyságot, így valamennyi szerelő előrehaladása és fejlődése pontosan nyomon követhető, a szervizelés színvonala pedig egységessé válik.

Szerelőink szakértelmének javítása és tudásuk elismerése érdekében évente megrendezzük a szerelők Európa-bajnokságát, ahol a résztvevők számot adhatnak tudásukról és tapasztalataikról. A versenyre egész Európából jönnek szerelők, hogy a helyszín mérjék össze tudásukat.





A STEP program minőségi referenciaként szolgál: jól áttekinthető eszköz annak megerősítésére, hogy akivel éppen dolgozik, szakavatott és tapasztalt szerelőnek számít. Szerelőink mindig az ügyfelek igényei szerint végzik munkájukat, és maradéktalanul gondoskodnak a teljes járműflotta műszaki állapotáról, így ügyfeleink mindig bízhatnak szolgáltatásaink minőségében. A program arra is rámutat, hogy a Toyota szerint megéri befektetni a munkaerőbe, az oktatás hozzáadott értékébe, illetve hangsúlyozza azt is, hogy büszkék vagyunk szerelőinkre, továbbá az általuk nyújtott szolgáltatásokra.

Francesco Benazzi,
Toyota Material Handling Italy, szervizszolgálati vezető



A következő területen sikerült új dolgokat elsajátítanom: Megtudhattam, hogy a Toyota milyen módszerrel orvosolja a minőségi problémákat, milyen szabványok és rendszer alapján kezelik az ügyfélproblémákat, és hogyan találnak mindig biztonságos megoldást egy adott kérdéskörre. Ennek a tudásnak a birtokában mindig tudunk hatékony megoldást ajánlani az ügyfélnek.

Giuseppe Isaia,
Toyota Material Handling Italy, szerviztechnikus



A LEÁLLÁSOK TELJES KIKÜSZÖBÖLÉSÉT ELŐIRÁNYZÓ JÖVŐKÉP

HOSHIN

A támogatás színvonalának további fokozása érdekében jelentős lépéseket teszünk a digitalizáció irányába. A rendelkezésre álló telematikai adatokat felhasználva a lehető legjobb minőségű tanácsadást és támogatást nyújtjuk. Prediktív szervizünk újdonság, amellyel a targoncák még a meghibásodás bekövetkezése előtt megjavíthatók; az állásidő pedig teljesen nullára csökkenthető.

Mindezt a Microsofttal kötött partnerségi megállapodás keretében kapott technológiai megoldásokkal sikerül elérnünk.



A digitális átalakulás stratégiai útját járva a Toyota az európai szervizpiac vezető szereplője lesz. A megfelelő technológiai partnert kiválasztva egy olyan megoldást sikerült létrehozunk, amely egy sor új lehetőséggel vérteti fel munkatársainkat, ezzel nagy mértékben fokozva az ügyfelek elégedettségét és a nekik biztosított szolgáltatások értékét.

Joakim Plate,
Szerviziaci igazgató, Toyota Material Handling Europe



T-STREAM

A DIGITÁLIS SZERVIZESZKÖZ

VALÓS IDEJŰ INFORMÁCIÓ

A T-Stream szervizeszközt a Microsoft szakembereinek együttműködésével fejlesztettük ki. A legújabb technológiai megoldásokkal felvértezett rendszer még magasabb szintű szolgáltatások nyújtását teszi lehetővé technikusainknak, hiszen proaktív módon, még a bekövetkezésük előtt megakadályozhatják a leállásokat.

Most már minden adat és információ a megfelelő helyen és a megfelelő időben érhető el számukra, legyen szó egy szerelési művelet áttekintéséről vagy éppen fontos műszaki adatokról. A szerelők sokkal magabiztosabban végezhetik munkájukat. Nem csupán hatékonyabban tervezhetik meg teendőiket előre, hanem a háttértámogatást nyújtó iroda is gördülékenyebben működhet, amiből a szerelők és az ügyfelek egyformán profitálhatnak.

Az új funkciók között mindenképpen meg kell említeni a továbbfejlesztett tervezőt, az alkatrészkeresőt, a flottakezelőt és a technikai dokumentációt.



A T-Stream szervizeszközzel könnyen feltárhatók és orvosolhatók a problémák, így a targoncák folyamatosan munkában tarthatók, hatékonyságuk pedig eddig ismeretlen dimenziókba emelkedik.

Tjebbe Nabuurs
Műveleti igazgató, Nabuurs B.V.





A valós idejű adatokhoz hozzáféréssel rendelkező helyszíni technikusok biztosítják, hogy a gyári berendezések sokkal kiszámíthatóbban és hatékonyabban működjenek. Ennek következménye, hogy alacsonyabbak a javítási költségek, és Toyota még az előtt kijavítja a hibát, hogy az ügyfél egyáltalán tudomást szerezne róla.

Çağlayan Arkan,
Nemzetközi gyártási igazgató, Microsoft



EURÓPAI SZOLGÁLTATÁSAINK SZÁMOKBAN

GYORS REAKCIÓ



6000

szerviztechnikus



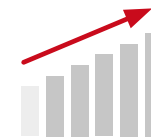
4,8 millió

szervizmegbízás évente



96%

javítás már az első alkalommal



42 → 66

Net Promoter Score
2016–2023

AUTOMATIZÁLT MEGOLDÁSOK SZERVIZE ÉS TÁMOGATÁSA

JIDOKA

A vállalkozás szempontjából létfontosságú, hogy az automata és hagyományos targoncák egyaránt folyamatosan mozgásban legyenek. Pontosan emiatt ajánlja a Toyota ugyanazokat a szolgáltatásokat automata és hagyományos, manuális targoncáihoz.

A szolgáltatást Európa-szerte a Toyota technikusai biztosítják, és az opcionális rendszertámogatással kombinálva maximalizálható az automata rendszerek rendelkezésre állása, ezzel felgyorsítva a befektetések megtérülését.

A rendszertámogatás többféle szolgáltatási modult foglal magába, szerepel benne ügyfélszolgálat és szoftverfrissítések is. A támogatásban az automatizált megoldásokat fejlesztő és átadó mérnökök, illetve szakemberek vesznek részt.

A problémák megoldása érdekében gyakran előfordul, hogy a helyi és központi szakemberek közös erőfeszítéseire is szükség van, ami garantálja, hogy mindig a lehető legmagasabb szintű szakértelem álljon rendelkezésre.



EREDETI ALKATRÉSZEK A TOYOTÁTÓL

A MEGFELELŐ ALKATRÉSZEK A MEGFELELŐ HELYEN

Targoncáihoz mindig eredeti alkatrészeket használunk, hiszen ezek illenek a legjobban hozzájuk.

A Toyota eredeti alkatrészeinek minőségét szavatolandó az alkatrészek gyártása a K+F csoportunk munkatársai által végzett alapos kutatások, fejlesztés és mindenre kiterjedő tesztek alapján történik. Az alkatrészek a TPS, vagyis a Toyota Production System előírásai szerint készülnek, ennek fényében az ügyfelek biztosak lehetnek benne, hogy az összes alkatrész a Toyota targoncáknál megszokott biztonságot, megbízhatóságot és minőséget produkálja.

A Toyota eredeti alkatrészei tartósak, használatuk mindenféle kockázattól mentes, és szinte a nullára csökkentik a használat közbeni meghibásodás valószínűségét. Tervezésük a targoncákkal egyező alapelvek szerint, a tartósság, a hosszú élettartam, a kopásállóság szem előtt tartásával történik, hogy a járműflotta működése a lehető legzökkenőmentesebb lehessen.



A VÁLLALKOZÁS IGÉNYEIRE SZABOTT SZOLGÁLTATÁSOK

KIEGÉSZÍTŐ SZERVIZLEHETŐSÉGEKKEL

Szervizszerződését igény szerint kombinálhatja I_Site flottakezelő rendszerünkkel, amely a targoncák hálózatba rendezve biztosítja irányíthatóságukat. Az I_Site rendszeren keresztül begyűjtött adatokat felhasználva fokozhatja termelékenységét, javíthatja a munkavédelmi és költséghatékonysági mutatókat, továbbá környezetvédelmi szempontból is javíthatja a cég működését.

I_Site szervizkérelem: Mostantól az I_Site alkalmazáson keresztül is küldhet szervizkérelmet mobiltelefonján vagy táblagépén keresztül.

Telematika: Valamennyi új targoncánk csatlakoztatható telematikai rendszerekhez. Az újítás háttérében jövőképünk azon eleme áll, amely szerint szeretnénk minél jobban kiterjeszteni a prediktív karbantartási lehetőségeket.



A VÁLLALKOZÁS IGÉNYEIRE SZABOTT SZOLGÁLTATÁSOK

KIEGÉSZÍTŐ SZERVIZLEHETŐSÉGEKKEL

Helyszíni szerviztechnikus

Nagy méretű flotta vagy intenzív felhasználás esetén helyszíni szerviztechnikus biztosításával garantálhatjuk a vállalkozás zökkenőmentes működését.

Nyitvatartási időn kívüli támogatás

Szolgáltatásaink a nap huszonnégy órájában rendelkezésre állnak.

Biztonsági átvizsgálás

Garantáljuk, hogy a targoncák megfelelnek az országos és nemzetközi szabályozás által előírt feltételeknek.

Kezelői képzés

A képzett és motivált járművezetők nem csupán a termelékenységet fokozzák, hanem biztonságosabban is dolgoznak, csökkentve a sérülések és az áruban vagy berendezésekben bekövetkező károk kockázatát, miközben a kapcsolódó költségek is kedvezőbben alakulnak.



Toyota Material Handling Európában

Teljes lefedettség

A Toyota Material Handling hálózata Európa több mint 30 országára kiterjed, és körülbelül 6000 mobil szervizszakembert foglalkoztat.

Mindig helyben – globális támogatással

Bárhol is legyen Európában, mi széles körű lefedettségünknek köszönhetően mindig helyben elérhetők vagyunk, ám egy nemzetközi szervezet stabilitásával és támogatásával a hátunk mögött.

Európai gyártmány

Az általunk értékesített targoncák több mint 90%-a saját európai gyárainkban (Svédországban, Franciaországban és Olaszországban) készül, valamennyi a TPS minőségi szabványainak megfelelően. Több mint 3 000 fős gyártási csapatot alkalmazunk Európában, és 300-nál is több európai beszállítóval dolgozunk.

Európai termelésünk mintegy 15%-át exportáljuk a világ más részeibe.

