reklama

Jak zapewnić ciągłość pracy wózków widłowych?

Priorytetowy czas reakcji serwisu

O tym, czego potrzebuje klient w obszarze serwisu wózków widłowych, a jakie możliwości daje mu współpraca z właściwie dobranym dostawcą sprzętu i obsługi serwisowej, rozmawiamy ze Sławomirem Jezierskim, dyrektorem serwisu Emtor Sp. z o.o.

Czy klienci analizują to, co może się zdarzyć z wózkiem widłowym po jego zakupie? Jakie są ich oczekiwania pod względem serwisu wózków widłowych przed podjęciem decyzji o współpracy z konkretnym dostawcą?

W wielu przypadkach klienci przy zakupie wózków sugerują się wyłącznie ceną zakupu floty. Jest to dość częsta sytuacja, jeśli zakupów dokonuje dział zakupów, a nie utrzymania ruchu. Pełny obraz kosztów daje dopiero okres kilku lat, w którym dużą rolę odgrywają koszty serwisu.

Dodatkowo za ceną wózka idzie jakość. W przypadku tanich dostawców niestety nie można liczyć na niezawodność floty. Oszczędność przy zakupie wózka zostaje skonsumowana przez dużą awaryjność wózków, a całkowity koszt utrzymania floty przewyższa zakup renomowanego producenta.

Najczęściej w przypadku klientów z małą flotą wózków kluczowe jest utrzymanie kosztu na niskim poziomie, natomiast dla klientów z dużą flotą lub klientów korporacyjnych najistotniejsza jest pewność utrzymania floty w pełnej sprawności z gwarantowanym czasem reakcji serwisu.

Obecnie klienci, poza takimi standardami jak gwarantowany czas reakcji, niskie koszty i wózek zastępczy, oczekują od serwisu szeroko rozumianego doradztwa, w szczególności przejęcia zarządzania flotą, pełnej analizy kosztów i przede wszystkim wsparcia technicznego przy doborze floty do specyficznych wymagań oraz programu redukcji kosztów. Serwis odciąża klienta od poszukiwania optymalnych rozwiązań na rynku i pełni funkcję doradczą, jako specjalista z danej dziedziny. Dzięki powierzeniu floty profesjonalnemu serwisowi klient może skupić się na aktywności, która stanowi podstawę jego biznesu. Wielokrotnie nowi klienci występują do nas z prośbą o przeprowadzenie audytu w celu optymalizacji floty oraz zaproponowania rozwiązań obniżających koszty utrzymania floty.

Informacje, które dla klientów są priorytetowe (pakiety serwisowe, czas reakcji, czas naprawy)? Jaka jest odpowiedź firmy Emtor na takie pytania?

Emtor bardzo elastycznie podchodzi do potrzeb klienta i dopasowuje ofertę do indywidualnych wymagań. Dla klienta najważniejsza jest ciągłość pracy wózka, dlatego tak ważna jest szybkość reakcji i naprawy gwarantowana przez serwis wózków widłowych. W odpowiedzi na oczekiwania klientów Emtor proponuje objęcie opieką stałą floty wózków posiadanej przez klienta.

Ofertą podstawową jest pakiet „opieka", obejmujący przeglądy okresowe, pozwalające na utrzymanie wózków w doskonałym stanie technicznym. Dodatkowo klient ma zagwarantowany priorytetowy czas reakcji serwisu, wózek zastępczy na czas awarii, z góry ustalony cennik usług zawierający stały rabat oraz zapewniony stały nadzór nad utrzymaniem floty.

Sławomir Jezierski, dyrektor serwisu Emtor

Oferujemy i rekomendujemy również pakiet „full service", w którym przy stałej stawce miesięcznej pełna obsługa wózków uwzględnia nie tylko przeglądy, lecz również naprawy awaryjne wózków oraz materiały eksploatacyjne. Zaletą rozwiązania jest stały koszt, który jest niższy od utrzymywania wózków we własnym zakresie, przy jednoczesnym wyższym poziomie bezpieczeństwa i niezawodności floty. Dodatkowo usługa „full service" odciąża klienta od ciągłego nadzoru technicznego oraz ciągłego poszukiwania ograniczeń i rozwiązań redukujących koszty. Serwis Emtor spośród serwisów fabrycznych ma bardzo dobrą relację jakości do ceny. Budujemy długoletnie relacje z klientami.

Jakie marki wózków widłowych obecnie serwisowane są przez Emtor i czy w najbliższym czasie pojawią się nowe marki, które będziecie Państwo obsługiwać?

Głównie obsługujemy marki Yale, Toyota, Hyster, STILL, Jungheinrich, obsługujemy również inne marki, w tym wózki w wykonaniu specjalnym, np. Ex.

Pakiety serwisowe – co najczęściej wybierają Państwa klienci i dlaczego?

Nasi klienci najczęściej wybierają pakiet „full service", który obejmuje pełną obsługę floty po stałej ustalonej stawce miesięcznej. Drugi w kolejności pakiet to „opieka", który oprócz wykonywania przeglądów okresowych, gwarantuje pewność obsługi w postaci krótkiego czasu reakcji oraz upustów na usługę i części z uwagi na stałą współpracę.

Jakie są sposoby firmy na skrócenie czasu reakcji na zgłoszenie?

W ponad 25-letniej historii Emtor zbudował rozległą sieć serwisową, zawierającą dużą liczbę punktów mobilnych, jak i serwis stacjonarny, ulokowany bezpośrednio u klienta. Mamy również bogato wyposażony magazyn części zamiennych, który zapewnia dostawę części również w nocy. Pozwala to na zagwarantowanie krótkiego czasu reakcji.

Ile napraw udaje się wykonać przy pierwszej wizycie?

W przypadku floty regularnie serwisowanej przez nas skala ponownego przyjazdu jest marginalna. W takiej sytuacji do wózka bardzo często jeździ ten sam serwisant z odpowiednio wyposażonym magazynkiem części zamiennych oraz pełną historią serwisową wózka. Należy tutaj nadmienić, że serwisanci przechodzą liczne szkolenia serwisowe, wzbogacające ich dotychczasową wiedzę.

Czy nowe miejsca, w których lokują się potencjalni klienci, przekładają się na powstawanie nowych punktów serwisowych, czy sieć serwisowa Emtor jest już na tyle odpowiednia, że nie ma takiej potrzeby?

Sieć serwisowa Emtor pokrywa całą Polskę. W przypadku powstania nowej inwestycji, jeśli klient ma dużą flotę, delegujemy serwisanta, który jest rezydentem na terenie klienta i pełni on ciągły nadzór nad wózkami. Jeśli następuje zagęszczenie inwestycji na danym terenie, reagujemy zwiększeniem liczby serwisantów.

Jak wygląda zaplecze logistyczne Państwa usługi serwisowej? Co się dzieje, gdy w danej lokalizacji potrzebnej części np. zabrakło?

Zarówno magazyn centralny zlokalizowany w Toruniu, jak i magazyny w oddziałach są bogato wyposażone w części zamienne. Dodatkowo współpracujemy z wszystkimi kluczowymi dostawcami części w Europie. Nietypowe części jesteśmy w stanie ściągnąć drogą lotniczą w czasie do 24 godzin. Nasi serwisanci mają również własne magazyny, aby maksymalnie skrócić czas reakcji.

Dziękuję za rozmowę. ■

reklama

EMTOR i wszystko się układa

Autoryzowany serwis

Wieloletnie doświadczenie z najwyższą jakością usług

Centrala Toruń Dział serwisu tel. +48 56 690 43 86, serwis.torun@yale.emtor.pl

Oddział Szczecin
Dział Serwisu
tel. +48 91 489 33 93
serwis.szczecin@yale.emtor.pl

Oddział Słupsk
Dział Serwisu
tel. +48 59 841 10 64
serwis.slupsk@yale.emtor.pl

Oddział Gdańsk
Dział Serwisu
tel. +48 59 841 10 64
serwis.gdansk@yale.emtor.pl

Oddział Wrocław
Dział Serwisu
tel. +48 71 325 28 06
serwis.wroclaw@yale.emtor.pl

Oddział Łódź
Dział Serwisu
tel. +48 56 690 43 86
serwis.lodz@yale.emtor.pl

Oddział Warszawa
Dział Serwisu
tel. +48 22 343 94 88
serwis.warszawa@yale.emtor.pl

Oddział Poznań
Dział Serwisu
tel. +48 61 653 31 57
serwis.poznan@yale.emtor.pl

Oddział Kraków
Dział Serwisu
tel. +48 12 659 57 40
serwis.krakow@yale.emtor.pl

www.yale.emtor.pl