Wózki widłowe wybiera się ze względu na poziom i dostępność usług serwisowych

Pomoc autoryzowana w pakiecie

Tekst: Michał Jurczak

© Fotolia

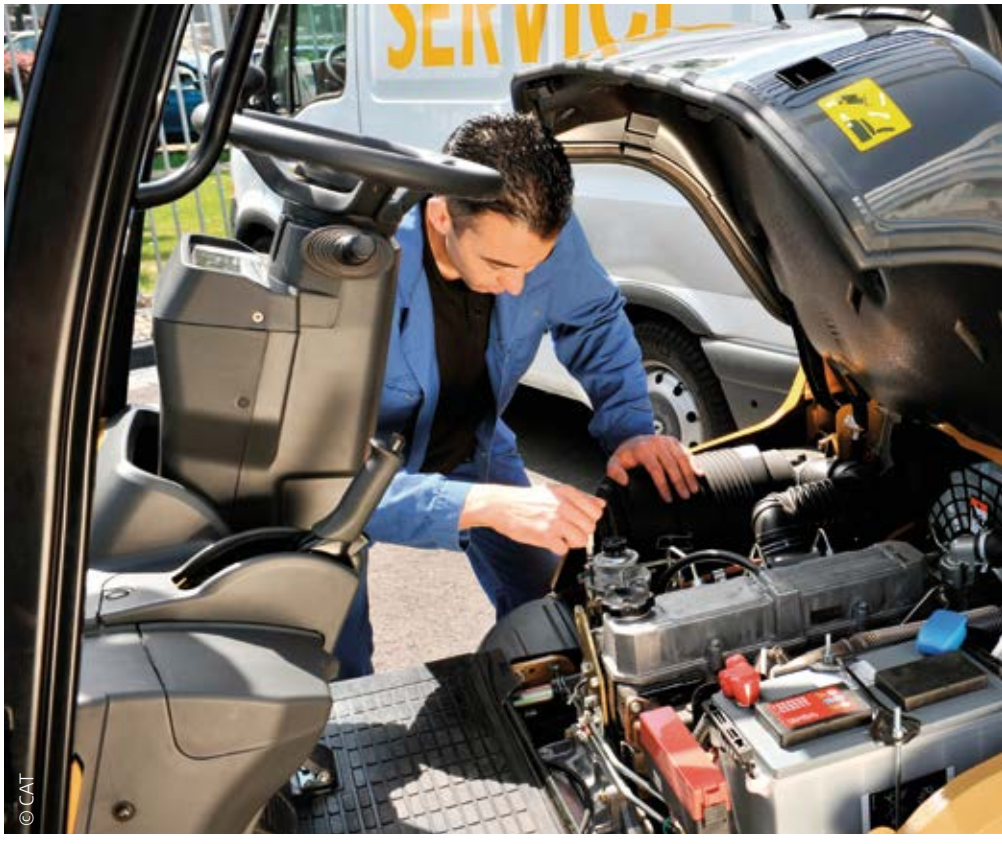
Współczesny serwis funkcjonuje inaczej niż ten sprzed kilkunastu czy kilkudziesięciu lat. Obecnie nie czeka się na klienta w warsztacie, ale jest do jego dyspozycji praktycznie na każde wezwanie, a mobilne usługi przeglądowo-naprawcze oferuje każdy liczący się dostawca pojazdów i maszyn, w tym środków transportu magazynowego. W praktyce zarówno w okresie gwarancyjnym, jak i pogwarancyjnym serwisant pozostaje rzeczywistym łącznikiem pomiędzy sprzedawcą maszyny a jej użytkownikiem. Czy obiegowe opinie mówiące o tym, że pierwszy produkt sprzedaje handlowiec, a drugi serwisant, dotyczą także widlaków?

Prawidłowe serwisowanie wózków wpływa na ich czas eksploatacji, wydatki związane z bieżącym utrzymaniem maszyn oraz na ogólne koszty funkcjonowania firmy. Użytkownicy mają do wyboru korzystanie z serwisu autoryzowanego, oferowanego przez renomowanych dealerów wózków widłowych lub z serwisu nieautoryzowanego, realizowanego przez różne podmioty gospodarcze (małe, lokalnie działające firmy lub średniej i dużej wielkości spółki). Sami serwisanci zwracają uwagę na to, że klienci, tak jak segment, w którym działają, są różni, dlatego zakres obsług serwisowych ustalany jest zazwyczaj indywidualnie. W cenie jest elastyczność w podejściu do klienta. Autoryzowani serwisanci zapewniają też zgodnie, że nie tracą z pola widzenia użytkowników starszych modeli maszyn obsługiwanej przez nich marki, gwarantując, że i w tych przypadkach naprawy z użyciem oryginalnych części zamiennych są objęte stosownym poręczeniem.

reklama

Nie tylko ceny

Gospodarze autoryzowanych serwisów stanowczo protestują przeciwko stwierdzeniu, iż ich placówki różnią się od nieautoryzowanych tylko cenami usług. Michał Stanisławski, Dyrektor Działu Serwisu, STILL Polska, potwierdza, że wprawdzie głównym powodem, dla którego klienci decydują się na nieautoryzowany serwis, jest koszt niższy niż u producenta i choć korzystając z dedykowanych usług i oryginalnych części zamiennych płaci się za markę, w długoterminowej perspektywie jest to uzasadniony wydatek. – *Należy pamiętać, że brand to nie tylko nazwa i logo, ale również gwarancja określonej jakości, kluczowej dla zachowania bezpieczeństwa i płynności funkcjonowania procesów intralogistycznych. Producent i jego partnerzy posiadają wszelkie urządzenia, pozwalające na szybką i trafną diagnostykę usterki. Zapewniają także zastosowanie odpowiednich komponentów. Ma to szczególne znaczenie, gdy weźmie się pod uwagę, że awariom ulegają podzespoły eksploatowane najintensywniej, a więc poddane największym obciążeniom. Każda naprawa wiąże się z przerwą w pracy wózka, w wielu przypadkach powodującą zakłócenie płynności transportu uszkodzonej części. Tym bardziej, jeśli uwzględni się konieczność opłacenia pracy technika. W związku z tym oszczędności uzyskane dzięki korzystaniu z usług nieautoryzowanego serwisu mogą okazać się pozorne. Warto dodać, że zdecydowana większość interwencji naszego serwisu kończy się przy pierwszej*



© CAT

których warto wybrać serwis autoryzowany, podaje Krzysztof Stryjek, Kierownik Serwisu, Dział Importu, Polsad. Są wśród nich: wiedza i doświadczenie (dla płynności utrzymania ruchu, brak sytuacji, w których mechanik nie wie lub dopiero zastanawia się, w jaki sposób ma wykonać daną czynność); błyskawiczny dostęp do części zamiennych (dla płynności utrzymania ruchu – dzięki 70 proc. pokryciu podręcznego magazynu części zamiennych w najpotrzebniejsze elementy oraz 90 proc. pokryciu magazynu centralnego UniCarriers w Kutnie, a w razie nagłego wypadku serwis jest w stanie sprowadzić części na drugi dzień, z magazynu w Holandii). Nasz rozmówca zwraca też uwagę na lepsze ceny odkupu starych wózków (wózek serwisowany u autoryzowanego dealera osiąga wyższe ceny odkupu, aniżeli bliźniaczy model z wątpliwą przeszłością) oraz lepsze ceny zakupu nowych wózków (klient współpracujący z dealerem, z uwagi na wieloletnią współpracę może liczyć na dodatkowe bonusy w przypadku zakupu nowego sprzętu). Nie bez znaczenia są też: profesjo-

Liczy się (też) baza

– Naprawa wiąże się często z bardzo skomplikowaną diagnostyką, która pozwala na wytypowanie podzespołu powodującego usterkę. Aby nadążyć za tą technologią, ciągle szkolimy się bezpośrednio u producenta. Nasi technicy wspierani są przez wysoko wykwalifikowany dział inżynieryjny, który jest w ciągłej gotowości. Na stokach magazynu centralnego, magazynów oddziałów regionalnych oraz mobilnych magazynach techników posiadamy tysiące części nowych i regenerowanych, które w bardzo krótkim czasie montowane są u naszych klientów. Autoryzowany serwis, dzięki zaawansowanemu sprzętowi diagnostycznemu i wyszkolonemu personelowi, jest w stanie szybko zdiagnozować usterkę i zaoferować sposób wykonanej naprawy. Gdy do tego wszystkiego dodamy doświadczenie, które zbieramy od blisko 30 lat, daje to przykład przewagi autoryzowanego serwisu nad serwisem bez autoryzacji.

Łukasz Jasiński
Inżynier Serwisu
Emtor

Wybór autoryzowanego serwisu oznacza pewność utrzymania warunków gwarancji, stosowania właściwych części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych oraz odpowiednich technik i technologii napraw. Taki serwis gwarantuje realizację czynności zgodnie z zaleceniami producenta wózka oraz szczególną dbałość o prawidłowe funkcjonowanie maszyny w długim okresie.

nalne podejście (odpowiedzialność serwisu w każdym aspekcie działalności, co gwarantuje klientowi stabilność i możliwość planowania produkcji); stabilność finansowa autoryzowanego punktu pozwalająca negocjować terminy płatności. To także stabilność cen oferowanych usług oraz dodatkowe okazjonalne promocje; sformalizowana struktura firmy (mechanicy o wyrównanym poziomie wiedzy i doświadczeniu, możliwość rotacji).

Michał Placek, Doradca Techniczny, WDX, zwraca uwagę na to, że wybór autoryzowanego serwisu oznacza pewność utrzymania warunków gwarancji, stosowania właściwych części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych oraz odpowiednich technik i technologii napraw. Zaznacza, że to autoryzowany serwis gwarantuje realizację czynności zgodnie z zaleceniami producenta wózka oraz szczególną

reklama

Wózki widłowe do wszelkich zastosowań

Zalety praktycznych i niezawodnych produktów, wysoka jakość europejskiego serwisu oraz wspracie techniczne w połączeniu z doświadczeniem firmy Setmil, polskiego dystrybutora wózków widłowych Baoli, skadają się na nowe rozszerzone portfolio.

Kontakt:
Baoli Material Handling Europe s.r.o.: www.baoli-mh.eu
Polski dystrybutor - Setmil Sp. z o. o.: www.baoli-polska.pl
Tel.: 0048 32 3764800 · email: setmil@setmil.pl

Baoli
Lifting the world

dbałość o prawidłowe funkcjonowanie maszyny w długim okresie. Wśród zalet korzystania z serwisu autoryzowanego wymienia też: dostęp do oryginalnych części zamiennych, gwarancję posiadania przez serwisantów wiedzy dotyczącej budowy, konstrukcji i sposobu obsługi wybranej marki wózka, dostęp do rozwiązań technicznych stosowanych przez producenta wózka. W przypadku pojawienia się konieczności wymiany części lub całych elementów wózka, które dostępne są tylko u producenta maszyn, dealer jest w stanie szybko i w atrakcyjnych cenach dostarczyć je do firmy eksploatującej wózek i tym samym zrealizować naprawę w korzystnych dla kontrahenta kosztach. – *Istotnym elementem przemawiającym za korzystaniem z serwisów autoryzowanych jest zaplecze finansowe, pozwalające utrzymywać w magazynach szeroką gamę części zamiennych, co umożliwia szybką i sprawną realizację zleceń serwisowych* – podkreśla nasz rozmówca.

„Premia" miejsca?

M. Stanisławski (STILL Polska) zaznacza, że podstawę sprawnego funkcjonowania usług STILL stanowi sieć, w której pracuje ponad 130 mobilnych techników, będących w stanie w krótkim czasie dojechać wszędzie tam, gdzie konieczny jest przegląd lub naprawa usterki. Dostępne są też serwisy stacjonarne w poszczególnych oddziałach.

O tym, że priorytetowo traktowany jest bliski kontakt z klientem przekonuje też K. Stryjek (Polsad). – *Lokalizacja serwisu w pobliżu siedziby klienta (odległość maks. 50–70 km) gwarantuje szybki czas reakcji i rzetelność obsługi. Nasza sieć serwisowa składa się z 25 stacjonarnych punktów, rozmieszczonych w newralgicznych miejscach każdego województwa, dzięki czemu możemy wcześniej niż inni zareagować na zgłoszenie. Dodatkowo u niektórych klientów mamy ustanowionego rezydenta serwisu, który w miejscu funkcjonowania zapewnia optymalną obsługę* – zaznacza nasz rozmówca.

Łukasz Jasiński, Inżynier Serwisu, zapewnia, że również sieć serwisowa firmy Emtor pokrywa całą Polskę. Siedem oddziałów serwisu zlokalizowano tak, aby gwarantować klientowi jak najszybszą reakcję, wynoszącą od 4 do 24 godzin od zgłoszenia usterki. – *W przypadku powstania nowych inwestycji na mapie Polski, jeśli klient posiada dużą flotę, delegujemy serwisanta, który jest rezydentem i pełni ciągły nadzór nad wózkami. Jeśli następuje zagęszczenie inwestycji na danym terenie, reagujemy zwiększeniem liczby serwisantów najbliższego oddziału serwisu* – mówi Ł. Jasiński.

Również Zeppelin Polska dysponuje mobilną siecią serwisową na terenie całego kraju, sześcioma warsztatami stacjonarnymi w Kajetanach, Dąbrowie Górniczej, Wrześni, Sosnowcu, Świeciu i Ostrołęce. – Posiadamy ponad 40 techników mobilnych, przeszkolonych bezpośrednio przez producentów maszyn, jak również Punkty Serwisowe z dedykowanym technikiem u klienta – informuje Mariusz Jędrzejak, Szef Serwisu, Zeppelin Polska.

Pomyśleć o rezydencie?

Bywa, że warto rozważyć ustanowienie rezydenta serwisu w miejscu funkcjonowania danej firmy. M. Stanisławski (STILL Polska) podkreśla, że może mieć to uzasadnienie w przypadku szczególnie dużych, bardzo intensywnie eksploatowanych flot intralogistycznych. – *Dzięki niskiej awaryjności naszych maszyn oraz szybkim reakcjom serwisu STILL i niewielkim odległościom dzielącym naszych techników od podlegających ich opiece klientom, ponoszenie kosztów stałej obecności naszego przedstawiciela jest opłacalne stosunkowo rzadko* – zaznacza nasz rozmówca.

K. Stryjek (Polsad) zaznacza, że ustanowienie rezydenta jest zależne od ilości zmian, intensywności użytkowania, środowiska pracy (chemia, nawozy, metalurgia), oddalenia od najbliższego stacjonarnego punktu serwisowego oraz przede wszystkim warunków umowy podpisanej z klientem. Podobne zdanie ma Ł. Jasiński (Emtor). – *Jeżeli urządzenia pracują w ciężkich warunkach, posiadają dodatkowy*

Lista przewag głównych

–Jest wiele aspektów które przeważają o korzystaniu z autoryzowanego serwisu wózków widłowych marki Hyster. Należy tu wymienić kilka podstawowych i korzyści z tego wynikających: przeglądy okresowe zgodnie z instrukcjami producentów – prawidłowy dobór materiałów eksploatacyjnych wydłuża żywotność wózka i zmniejsza awaryjność; wszystkie naprawy wykonywane przez przeszkolonych i doświadczonych techników serwisu – naprawa przez fachowca skraca czas naprawy; prawidłowy dobór ogumienia i wymiana u klienta w systemie WEP – ma wpływ na bezpieczeństwo, a system WEP pozwala na skrócenie czasu przestoju wózka podczas wymiany do 30 minut; dostęp do części oryginalnych i zamienników – pozwala to na porównanie ceny części oryginalnej z bezpiecznym i certyfikowanym zamiennikiem; bieżące kontakty z przedstawicielem klienta we wszelkich sprawach związanych z prowadzeniem serwisu; asysta i czynna pomoc w odbiorach UDT; naprawy gwarancyjne i bezpłatne naprawy pogwarancyjne. Warto skupić się na tym ostatnim aspekcie, o którym końcowy użytkownik rzadko pamięta. Zdarza się, że producent wózków danej marki wprowadza pewne modyfikacje, zaleca wymiany części na nowe lub udoskonala swój produkt po pewnym czasie, np. rok lub dwa lata. Takie modyfikacje, naprawy lub wymiany podzespołów są dofinansowane przez producenta w przypadku korzystania z autoryzowanych serwisów wózków czy maszyn.

Mariusz Jędrzejak
Szef Serwisu
Zeppelin Polska

BIK
BIURO INWESTYCJI KAPITAŁOWYCH

DEWELOPER NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH

35 000 m² gotowej powierzchni magazynowej
25 000 m² planowanej powierzchni magazynowej

ŚLĄSKIE CENTRUM LOGISTYCZNE

w pobliżu skrzyżowania autostrady A4 i drogi ekspresowej S1

BIURO INWESTYCJI KAPITAŁOWYCH S.A.

30-716 Kraków, ul. Albatrosów 2
tel. +48 12 651 82 80
e-mail: biuro@bik.com.pl

www.bik.com.pl

Wygodny Full Service

–Stale rośnie popularność przyjmującej formę abonamentu obsługi Full Service, w której ramach STILL Polska przejmuje obowiązki związane z utrzymaniem pojazdów transportu wewnętrznego. Coraz więcej klientów uznaje więc, że podpisanie długoterminowej umowy z autoryzowanym serwisem to dobre rozwiązanie. Usługa tego rodzaju jest bardzo elastyczna. Może obejmować komplet zadań – od zapewnienia materiałów eksploatacyjnych, przez dbałość o dopełnianie obowiązkowych przeglądów, po gwarantowanie płynności procesów intralogistycznych dzięki rozbudowanej flocie wózków zastępczych. Wszystko zależy od ustaleń i potrzeb przedsiębiorstwa klienta. Przyjęcie dłuższej perspektywy współpracy pozwala uzyskać więcej udogodnień w ramach miesięcznego abonamentu tej samej wysokości. W skrócie, Full Service to dla klienta święty spokój, wygoda i bezpieczeństwo.

Michał Stanisławski
Dyrektor Działu Serwisu
STILL Polska

osprzęt np. chwytaki, paletyzery oraz ich liczba kształtuje się na poziomie 30 urządzeń, to w tym wypadku można rozważyć stałą obecność technika serwisu. Do tematu podchodzimy elastycznie, gdyż zbyt wiele zmiennych wpływa na ostateczną decyzję. Obecnie w całej Polsce nasi rezydenci stacjonują na terenie kilkudziesięciu firm – podkreśla Ł. Jasiński.

M. Jędrzejak (Zeppelin Polska) przypomina natomiast, że jeszcze kilka lat temu taki „parametr" był ustalony na poziomie 40 maszyn na jednego technika serwisu. Dzisiaj dla klientów najważniejszy jest „roczny współczynnik dostępności sprzętu", w tym przypadku wózka, co oznacza, iż posiadana flota wózków będzie zdolna do prowadzenia załadunków odpowiednio „x" dni w ciągu roku. – *Oczekiwany współczynnik naszych klientów jest na poziomie 95–99 proc. Oznacza to, że obecnie ustanawia się rezydenta (technika) serwisu jak najbliżej miejsca użytkowania wózków przez naszego klienta, a najczęściej na terenie zakładu, magazynu, fabryki w specjalnie przygotowanym warsztacie niezależnie od ilości maszyn (nawet już do 14 sztuk), a raczej według potrzeb i komfortu utrzymania ciągłości produkcji czy załadunków/rozładunków. W dobie systemów telemetrycznych pracy wózków i operatorów oraz zintegrowanych systemów pomiędzy „serwis – klient" można zarządzać, monitorować wydajność i utrzymać w bardzo dobrym stanie technicznym, zawsze gotową znaczną liczbę maszyn bez konieczności posiadania rezydenta serwisu na miejscu. Naszą praktyką jest ustanawianie punktów serwisowych w największych „skupiskach" klientów. Pozwala to na skrócenie czasu dojazdu, przy jednoczesnej obsłudze kilkudziesięciu klientów przez jednego technika serwisu na bardzo wysokim poziomie* – wylicza M. Jędrzejak.

M. Placek (WDX) twierdzi natomiast, że ustanowienie rezydenta serwisu, czyli osoby sprawującej ciągły nadzór nad flotą wózków widłowych, warto rozważyć w sytuacji, kiedy mamy do czynienia z dużą ilością wózków eksploatowanych przez kontrahenta, pracą znacznej ilości maszyn na dwie, trzy zmiany lub gdy kontrahent korzysta z wynajmu długoterminowego. Rezydent może wówczas koordynować realizację czynności serwisowych, nadzorować pracę serwisantów oraz monitorować stan wózków widłowych. W przypadku wynajmu długoterminowego rezydent może z wyprzedzeniem reagować na sytuacje mogące skutkować wyłączeniem wózka widłowego z eksploatacji, przyspieszyć czynności serwisowe, przegląd lub w trybie awaryjnym wezwać serwis. podstawić wózek zastępczy, skierować uszkodzony, niesprawny wózek do warsztatu.

Jest oddział, jest serwis...

– WDX, wyłączny dealer wózków widłowych marki Doosan, Crown oraz dostawca wózków marki Combilift, posiada swoje oddziały na terenie całej Polski. Przy każdym oddziale naszej firmy funkcjonuje serwis, który obsługuje firmy z danego regionu Polski. Na terenie Oddziału Łódź znajduje się centralny warsztat remontów wózków widłowych oraz centralny magazyn części zamiennych. W oddziałach w Gdańsku, Katowicach, Poznaniu i Wrocławiu znajdują się warsztaty regionalne, posiadające również magazyny części zamiennych. Struktura oddziałów WDX jest uzupełniona przez biura obsługi klienta. W celu pełnego pokrycia usługami serwisowymi obsługiwanego rynku, WDX oferuje serwis mobilny. Samochody serwisowe wyposażone są w narzędzia oraz części zamienne i materiały eksploatacyjne.

Michał Placek
Doradca Techniczny
WDX

Na długi termin

Właściciele stacji serwisowych zgodnie podkreślają, że zachęcenie użytkownika wózka widłowego do skorzystania z usług danej stacji nie zawsze wystarcza do tego, by zechciał podjąć z nią dłuższą współpracę. Stąd duża rola wszelkiego rodzaju programów lojalnościowych, pakietów serwisowych, kontraktów obsługowych. Oferowane są zarówno standardowe warunki serwisowe, jak i umowy z indywidualnym dopasowaniem warunków oferty

ROLKI TRANSPORTOWE, ELEKTROBĘBNY I KOMPONENTY

DO TRANSPORTU DROBNICY
I APLIKACJI PRZEMYSŁOWYCH.

Rulmeca oferuje szeroką gamę wysokiej jakości produktów do przenośników.
Nasz asortyment to produkty wykonane z aluminium, stali, stali nierdzewnej produkowane zgodne z najwyższymi standardami. W ofercie posiadamy także szeroki zakres akcesoriów związanych z przenośnikami taśmowymi i nie tylko.
Skontaktuj się z naszym doświadczonym zespołem Rulmeca aby wybrać najbardziej odpowiedni produkt dla aplikacji:

www.rulmeca-poland.com

Rulmeca Poland Sp. Z o.o.
Ul. Zielona 12
58-200 Dzierżoniów
Tel +48 74 832 60 00
pl@rulmeca.com

Moving ahead.

RULMECA

do potrzeb konkretnego użytkownika. W wielu przypadkach możliwość skorzystania z pakietów i kontraktów dotyczy nie tylko obsługi wózków pochodzących od tego sprzedawcy, ale też z innych źródeł. Zakres czynności serwisowych uzależniony jest od napędu i modelu wózka, jak również przepracowanych motogodzin. Poza serwisem gwarancyjnym (bezpłatny standard obsługi), oferowane są też różnorodne pakiety serwisowe w ramach płatnych świadczeń. Bazowy pakiet zawiera zazwyczaj czynności przeglądowe, jak również części i materiały eksploatacyjne, potrzebne do wykonania obsługi technicznej, zgodnie z DTR producenta, robociznę i dojazd. Z kolei pakiety pełne (full service) obejmują całkowitą obsługę techniczną i wszelkie naprawy wynikające z normalnego zużycia podczas eksploatacji wózka (wraz z dojazdem i robocizną). Popularnością cieszą się też umowy o konserwację (dostawcza usług zapewnia regularne przeglądy wózków i przewidywalny koszt napraw, niższy od jednostkowych działań serwisowych). Proponowane są też różnorakie rozwiązania uzupełniające, np. związane z usterkami maszyn, a wynikającymi z zaniedbań czy błędów operatora (w standardowych umowach gwarancyjnych stanowią one wyłączenia).

© KX

K. Stryjek (Polsad) z pełnym przekonaniem zachęca klientów do podpisywania stałych, długookresowych umów serwisowych z autoryzowanymi dostawcami usług. Ł. Jasiński (Emtor) zaznacza, że umowa długoterminowa dopasowana do potrzeb klienta daje pewność stałych kosztów i mobilności floty. Te dwa elementy pozwalają planować wydatki i przyszłe inwestycje firmy, gdyż koszty są stałe. Umowy długoterminowe, w zależności od wybranych opcji, dają pewność, że flota będzie utrzymana w pełnej gotowości i sprawności. Zaznacza, że klienci najczęściej wybierają pakiet „full service", który obejmuje pełną obsługę floty po stałej ustalonej stawce miesięcznej. Drugi z pakietów to „opieka" – oprócz wykonywania przeglądów okresowych gwarantuje pewność obsługi w postaci krótkiego czasu reakcji oraz upustów na usługę i części z uwagi na stałą współpracę.

M. Placek (WDX) zaznacza z kolei, że umowa serwisowa gwarantuje kontrahentowi priorytetowe traktowanie przy zgłoszeniach serwisowych, pełną zgodność czynności obsługowych z wymaganiami UDT, bezpłatny dostęp do aplikacji zarządzania flotą MZS on-line, atrakcyjne ceny części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych, stałe stawki serwisowe, zryczałtowane koszty dojazdu, rabaty dotyczące ogumienia, wideł i osprzętu do wózków. Umowa serwisowa jest więc dla kontrahenta korzystna finansowo, ponieważ płaci mniej za usługi serwisowe i korzysta z rabatów, a dodatkowo jest w stanie określić wydatki ponoszone na serwis w dłuższej perspektywie czasowej.

M. Jędrzejak (Zeppelin Polska) dodaje, że serwis jest kluczowym wyznacznikiem w utrzymaniu działalności klienta, zwiększeniu wydajności i obniżeniu kosztów operacyjnych. – *Każdy z naszych klientów ma inne potrzeby odnośnie współpracy. Dla jednego jest to czas reakcji, dla drugiego wózek zastępczy czy dostęp do zamienników części, a dla kolejnego ważna jest cena i rabaty zapisane w umowie. Zdecydowanie najważniejszym czynnikiem, który łączy dwie firmy za pośrednictwem umowy serwisowej, są relacje. Klient chce mieć po drugiej stronie osobę, której może zaufać i wiedzieć, że jak zadzwoni, to zawsze uzyska pomoc* – mówi M. Jędrzejak, informując, że obecnie firma posiada podpisanych ponad 500 umów serwisowych (w tym takich, które zawarto ponad 20 lat temu).

Umowa serwisowa gwarantuje kontrahentowi priorytetowe traktowanie przy zgłoszeniach serwisowych, pełną zgodność czynności obsługowych z wymaganiami UDT, bezpłatny dostęp do aplikacji zarządzania flotą, atrakcyjne ceny części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych, stałe stawki serwisowe, zryczałtowane koszty dojazdu, rabaty dotyczące ogumienia, wideł i osprzętu do wózków.

DOCKER
WORKI SZTAUERSKIE

LOGISPAK

Logispak, ul. Grunwaldzka 519e/4, 62-064 Plewiska
telefon: +48 94 365 27 07, faks: +48 94 365 27 07, internet: www.logispak.pl, email: info@logispak.pl

Wygrać z konkurencją

Serwisy rywalizują. Czym można zaimponować na konkurencyjnym rynku? Ł. Jasiński podkreśla, że Emtor nie jest korporacją, tylko elastyczną firmą w prywatnych rękach, a to właśnie elastyczność daje możliwości dopasowania się do każdego klienta. – *Autoryzowany serwis kojarzy się z wysokimi cenami usług i części, w przypadku naszej firmy wygląda to jednak zgoła odmiennie. Staramy się utrzymać możliwie niskie ceny, nie rezygnując jednak z wysokiej jakości wykonywanych usług. Centrala, 7 oddziałów w Polsce oraz ponad 100 lokalizacji serwisowych, pozwala nam oferować także niskie stawki za dojazd. Posiadamy dział regeneracji, dzięki któremu w miarę możliwości technicznych zamiast wymiany na nową część, proponujemy znacznie tańszą regenerację wielu części. Jednak serwis to nie tylko cena, często najważniejszy jest czas ponownego uruchomienia urządzenia. Naszym klientom gwarantujemy szybki czas reakcji, który wynosi od 4 do 24 godzin. Centralny magazyn części, magazyny w oddziałach i mobilne magazyny techników pozwalają na bardzo szybki czas dostępu do części zamiennych* – zapewnia Ł. Jasiński.

M. Jędrzejak (Zeppelin Polska) przekonuje, jak istotne są referencje przekazywane przez klientów kolejnym potencjalnym zleceniodawcom usług serwisowych, a zarazem nabywcom produktów Hyster, Manitou czy Goupil. Na przełomie 2015 i 2016 r. wdrożono zintegrowany system klasy ERP, który w znacznym stopniu przełożył się na przewagę naszych usług serwisowych na rynku. – *Elektroniczne otwieranie zleceń, elektroniczne podpisywanie protokołów serwisowych i brak konieczności wydruków dokumentów znacznie uprościło i skróciło czas przepływu informacji pomiędzy działem serwisu a klientami. Klienci oczekują takich rozwiązań i chętniej współpracują z firmami, które wprowadzają nowinki techniczne* – tłumaczy M. Jędrzejak.

M. Placek (WDX) podkreśla, że warsztaty regionalne posiadają własne magazyny części zamiennych, co wpływa na czas realizacji usługi serwisowej. Technicy serwisu pracujący w terenie (mobilna sieć serwisowa) posiadają samochody serwisowe wyposażone w narzędzia i części, co umożliwia szybkie reagowanie na potrzeby kontrahentów i szybkie usuwanie usterek, skracany zostaje w ten sposób czas potrzebny na diagnostykę, sprowadzenie części zamiennych i naprawę. – *Zawarcie umowy serwisowej gwarantuje kontrahentom stałe stawki serwisowe i profesjonalną obsługę w atrakcyjnych cenach* – konkluduje nasz rozmówca.

Rozwinięta sieć oraz szybkość reakcji na zgłoszenie to główne z argumentów wymienianych przez M. Stanisławskiego (STILL Polska). Dochodzą do tego klarowne zasady rozliczeń i możliwość zagwarantowania w umowie maksymalnego czasu oczekiwania na serwisanta. Istotne z punktu widzenia minimalizacji trwania przestojów są także usługi dodatkowe – takie jak dostarczenie wózka zastępczego na czas naprawy czy opcja zainstalowania zautomatyzowanych systemów diagnostycznych. – *Co istotne, umowy są bardzo elastyczne – zakres jest każdorazowo dostosowywany do indywidualnych potrzeb konkretnego klienta* – mówi M. Stanisławski.

Trwały, wszechstronny i ekonomiczny, **wysokowydajny Crossbelt Sorter Interroll**

Wysoka elastyczności sortowania i maksymalne wykorzystanie dostępnej powierzchni.

Skontaktuj się z nami aby się dowiedzieć dlaczego Amazon, DHL, Fiege czy Vertbaudet wybrały sortery Interroll Crossbelt.

interroll.pl

Interroll Polska Sp.z.o.o.
Phone: +48 22 741 741 0
Mail: pl.sales@interroll.com

INSPIRED BY EFFICIENCY

INTERROLL®