

# SERVIS, NA KTERÝ SE MŮŽETE SPOLEHNOUT

SERVIS TOYOTA K VAŠIM SLUŽBÁM



# SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ JE NAŠÍ PRIORITYOU

CÍLEM VŠECH ZAMĚŠTNANCŮ SPOLEČNOSTI TOYOTA JE NABÍZET NEJEN KVALITNÍ PRODUKTY, ALE TAKÉ KVALITNÍ SLUŽBY A SERVIS.



Dlouhodobě se zaměřujeme na spokojenost našich zákazníků a na to, abychom jako obchodní partneři naplnili vaše očekávání. Proto je pro nás důležité přesně pochopit, co jako zákazníci chcete a potřebujete.

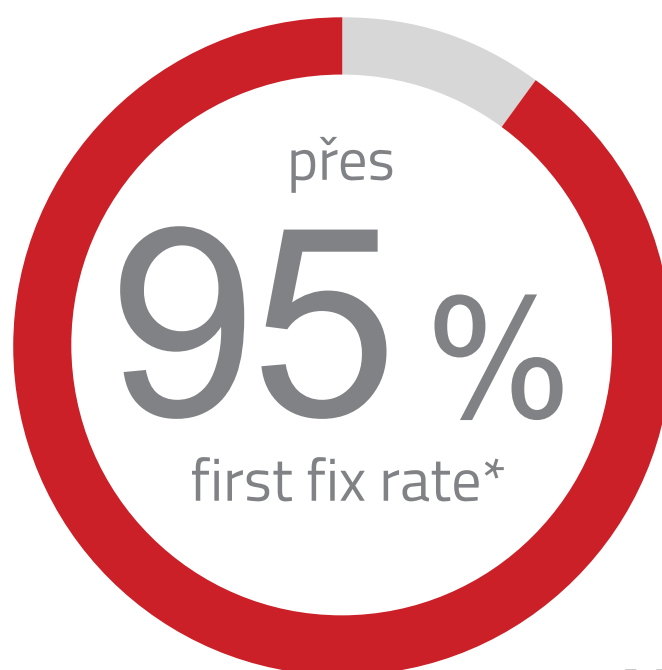
Neustále se snažíme ještě lépe poznat vás i vaši firmu, abychom vám byli k dispozici, kdykoli nás budete potřebovat. Proto jsme objednali nezávislý průzkum, který nám umožnil poznat a pochopit potřeby stávajících i potenciálních zákazníků. Investovali jsme také do celoevropského průzkumu mezi našimi vlastními zákazníky, abychom mohli nepřetržitě vyhodnocovat naši výkonnost a nacházet prostor ke zlepšení.

## KONTINUÁLNÍ PRŮZKUM TRHU

Nasloucháme trhu - výsledky ukazují, že zákazníci se zaměřují na zvýšení produktivity, omezení nákladů a udržení provozů v chodu. Servis představuje klíčový rozdíl pro rozhodování o spolupráci.

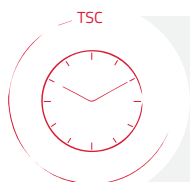
# JAK SI VEDEME V KLÍČOVÝCH OBLASTECH, KTERÉ JSOU PRO VÁS ZÁSADNÍ

NEUSTÁLE MĚŘÍME NAŠI VÝKONNOST V OBLASTECH NEJDŮLEŽITĚJŠÍCH PRO VAŠE PODNIKÁNÍ.



Za FY2016, měřeno od září 2015  
\*) Zprovoznění vozíku během první návštěvy

- **Rychlá reakční doba:** naši zákazníci od nás očekávají, že budeme na místě do 4 hodin - a toto očekávání také naplňujeme. Pokud jde o naplňování požadavků zákazníků na krátkou reakční dobu, překonáváme podle nezávislého průzkumu, provedeného mezi 1 400 podniky z celé Evropy, průměr trhu.
- **Zprovoznění vozíků** (first fix rate\*): 95 % případů odstavených vozíků vyřešíme během první návštěvy.
- **Transparentnost nákladů:** je vždy zřejmé, za co platíte. 91 % našich zákazníků je také velmi spokojeno s vysvětlením práce prováděné našim technikem na pracovišti zákazníka.



## VAŠE MAXIMÁLNÍ PROVOZUSCHOPNOST

Model TSC (Servisní koncept Toyota) představuje čas. Především čas, kdy jsou vaše zařízení provozuschopná. To je ústřední myšlenka našeho přístupu. Víme totiž, že zajištěním kvalitního servisu vždy, když jej potřebujete, vám dáváme jistotu maximální funkčnosti a efektivnosti vašich provozů.

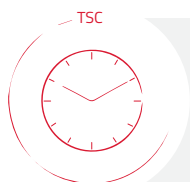
# „CHCI VŠE FUNKČNÍ A V CHODU ZA VŠECH OKOLNOSTÍ“

VÁŽÍME SI VAŠEHO PODNIKU A VAŠICH PRIORIT.



Uvědomujeme si na 100 %, že jakékoliv prostoje zvyšují náklady, ale i odvádí vaši pozornost od vašeho podnikání.

Naše servisní programy udrží vaše provozy v chodu a pomohou vám dostat z vašich vozíků maximum, bez ohledu na značku stroje. Fungují spolehlivě - takže můžete své operace plánovat s naprostou důvěrou.

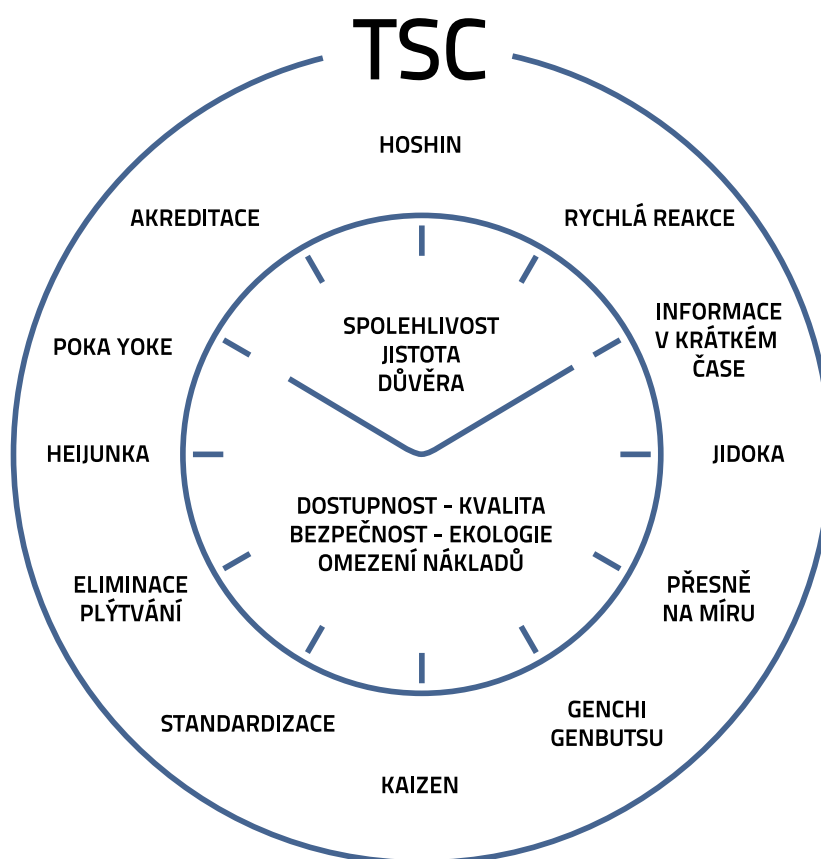


## PŘESNĚ NA MÍRU

Snažíme se přesně vyhovět vašim potřebám, ať jde o správné lidi, správné dovednosti, správné díly nebo správné servisní programy.

# SERVISNÍ KONCEPT TOYOTA

TSC, INSPIROVANÝ NAŠÍM SVĚTOVĚ PROSLULÝM VÝROBNÍM SYSTÉMEM TPS, JE DŮKAZEM, ŽE JSME SPLNILI SVŮJ ÚKOL: OPTIMALIZOVAT NÁŠ SERVIS A JEHO HODNOTU PRO VÁS.



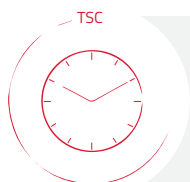
Důkazem našeho zaujetí pro dokonalý servis je Servisní koncept Toyota. Hlavní hodnoty TSC ukazují, jak s naším servisem dokážete optimalizovat chod své společnosti.

Díky dlouhodobému a strategickému plánování (hoshin) jsme schopni vyrovnávat workflow (heijunka), detekovat problémy (jidoka) a neustále zdokonalovat (kaizen) náš servis.

Chcete-li se o Servisním konceptu Toyota dozvědět více, navštivte stránky [www.toyota-forklifts.cz](http://www.toyota-forklifts.cz).

#### **Klíčové cíle Servisního konceptu Toyota (TSC):**

- Nejvyšší dostupnost vaší flotily
- Maximální kvalita poskytovaného servisu
- Bezpečné provozy pro váš personál
- Ochrana životního prostředí
- Snížení nákladů vašich i našich vlastních provozů



#### **STANDARDIZACE**

Nalezení správných postupů a jejich bezvýhradné dodržování je velmi důležité. Kromě standardně vysoké kvality servisu to také znamená naplánovat každý servisní úkon tak, abychom vás mohli informovat o celkové délce opravy a jejích dopadech na váš provoz.

# CO ŘÍKÁTE O NAŠICH SERVISNÍCH TECHNICÍCH

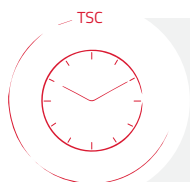
---

„ Servis byl vždy bezchybný a spolehlivý.“

„ Rychlá reakce a profesionální, vstřícní a zkušení technici.“

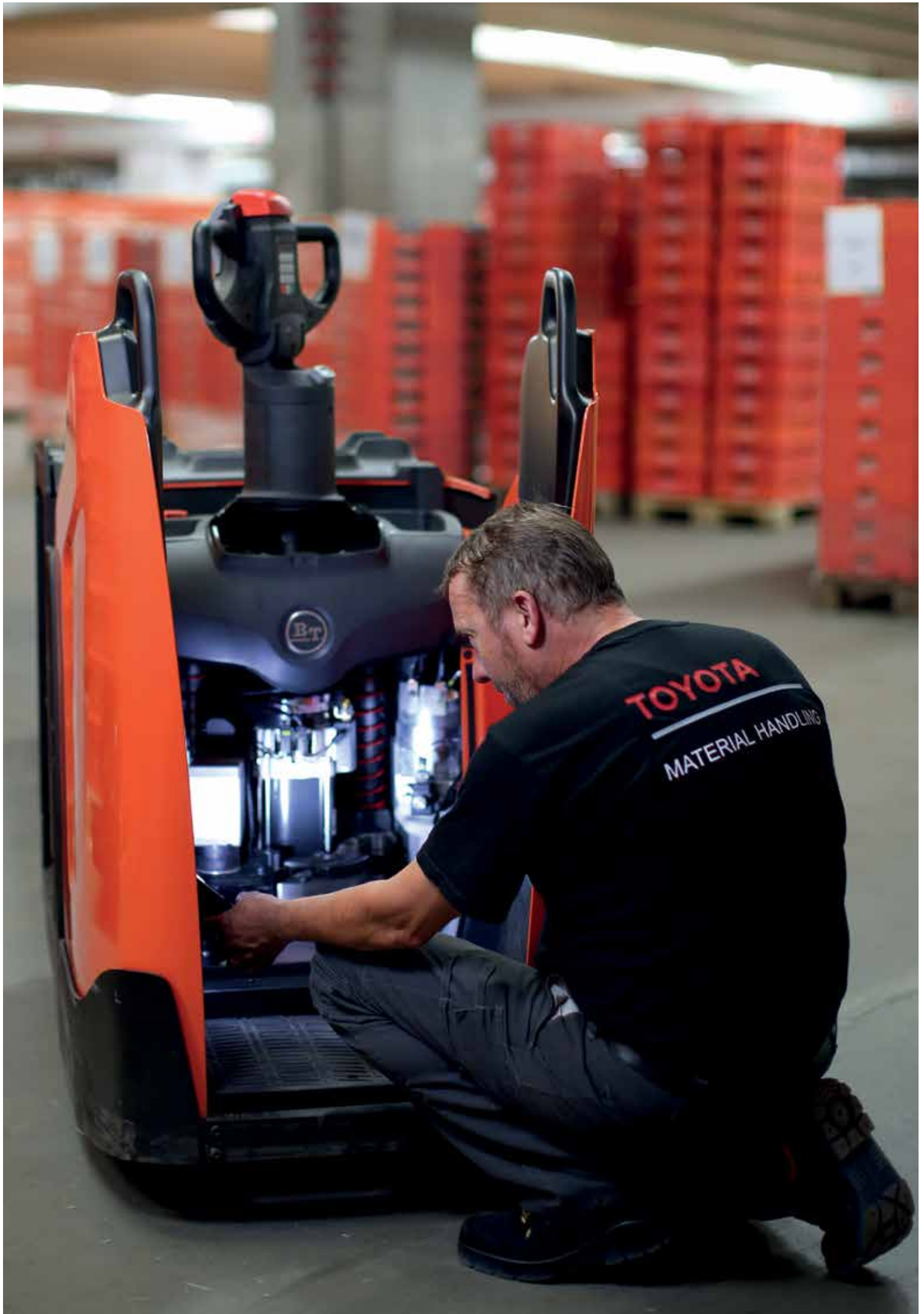
„ Servisní technik pravidelně navštěvující náš podnik je profesionální, schopný a velmi užitečný. Je fantasticky vstřícný a má moji plnou důvěru, že bude vozík zpět v provozu v nejkratším možném čase. Je pro nás skutečným přínosem.“

„ Vždy přijede stejný technik, takže zná dobře naši flotilu. Má důvěru našeho týmu. Servis je při zavolání vždy vstřícný a nápomocný. Po všech stránkách dobrý servis ... Mohu ho vřele doporučit.“



## GENCHI GENBUTSU

Jiný výraz pro „jít a dívat se“. Prostřednictvím průzkumů a návštěv na pracovištích zákazníků se snažíme neustále sledovat, co se děje v reálném světě, takže můžeme skutečně pochopit vaši situaci a zlepšit ji pomocí našich služeb.



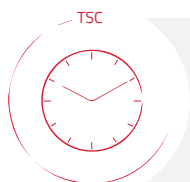
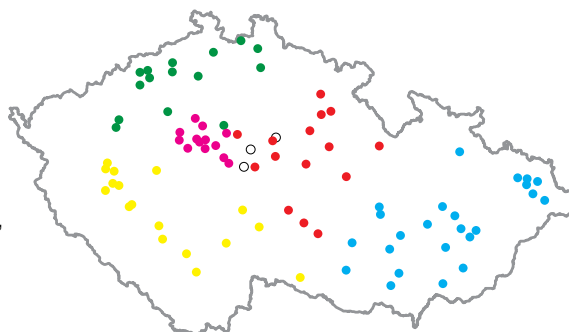
# JSME VÁM VŽDY NABLÍZKU

NIKDY NEJSME DALEKO, AŽ SE NACHÁZÍTE KDEKOLI V EVROPĚ.  
PROTO JSME VŽDY RYCHLE U VÁS, KDYKOLI NÁS POTŘEBUJETE.



V ČR máme dojezdové časy maximálně do 4 hodin  
od nahlášení servisní události.

Takto rychlou reakci jsme schopni zajistit díky hustotě naší servisní sítě,  
protože klíčem je komunikace a blízkost.



## RYCHLÁ REAKCE

Naší hlavní prioritou je reagovat rychle, protože zákazník je u nás vždy na prvním místě. Měříme naši dobu reakce, abychom udrželi vaše vozíky v chodu a zajistili tak vaši maximální provozuschopnost.



# ON LINE, PROPOJENÍ A DOBŘE INFORMOVANÍ

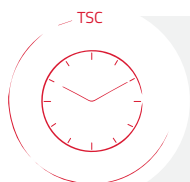
NEJEN NAŠI TECHNICI, ALE I NAŠE PRODUKTY PRACUJÍ ONLINE, ABYCHOM MOHLI SERVIS A ÚDRŽBU OPTIMÁLNĚ PŘIZPŮBIT VAŠIM POTŘEBÁM.



Naši technici jsou akreditovaní, plně vyškolení, disponují veškerými potřebnými znalostmi a jsou propojeni se sítí Toyota i vzájemně mezi sebou. S pomocí asistenčních systémů znají nejrychlejší cestu k vám.

Díky online nástrojům mají naši technici vždy po ruce správné informace.

Mohou také 24 hodin denně, 7 dní v týdnu objednávat náhradní díly online, a tyto díly jsou do jejich servisních dodávek doručeny do 24 hodin.



## INFORMACE V REÁLNÉM ČASE

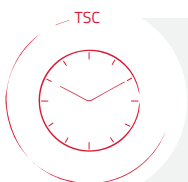
Díky připojení našich vozíků máme k dispozici informace v reálném čase, takže můžeme monitorovat kolize nebo míru využití, a podle toho optimalizovat úkony údržby.

# CO DOSTANETE VŽDY

KAŽDÝ SERVISNÍ PROGRAM TOYOTA STANDARDNĚ NABÍZÍ:



- Jeden servisní kontrakt pro vozíky všech značek i v případě, že nejde o vozíky Toyota nebo BT.
- Transparentní servis bez skrytých nákladů: kompletní pracovní výkaz umožňuje přesnou kontrolu.
- Zajištění činnosti akreditovanými techniky, kteří absolvovali školící program STEP.
- Rychlou reakční dobu.
- Kompletní servisní historii.



## AKREDITACE

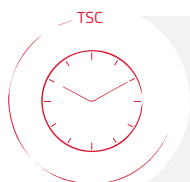
Díky akreditaci můžeme zákazníkům napříč celou naší servisní sítí zaručit stejné standardy Toyota podpořené programem školení STEP (Service Technician Education Programme) a certifikací ASEC (After Sales Service Evaluation & Certification).

# CO DOSTANETE VŽDY

V RÁMCI KAŽDÉHO SERVISNÍHO PROGRAMU TOYOTA MÁTE K DISPOZICI ORIGINÁLNÍ DÍLY TOYOTA ZARUČJÍCÍ ZACHOVÁNÍ VYSOKÉ KVALITY VAŠEHO VOZÍKU.



- 95 % náhradních dílů je vždy na skladě.
- Náhradní díly jsou do 24 hodin dodány kamkoli v Evropě.
- Náhradní díly jsou konstruovány a testovány tak, aby byly bezpečné a předcházely poruchám zařízení.
- Náhradní díly představují menší riziko prostojů a nákladů na opravu. Výsledkem je vyšší rentabilita.
- Náhradní díly jsou recyklovatelné a ekologické.



## KAIZEN

Kaizen znamená neustálé zdokonalování, jehož základem je průběžné přezkoumávání a vylepšování osvědčených postupů. Na základě podnětů servisu se učíme, jak do budoucna zlepšit konstrukci našich produktů a prostřednictvím školení techniků rozšířit jejich technické dovednosti.

# VAŠE MOŽNOSTI

MŮŽETE SI VYBRAT A ZVOLIT DALŠÍ MOŽNOSTI, JAK PŘIZPŮSOBIT A ROZŠÍŘIT SVŮJ SERVISNÍ PROGRAM



- **Bezpečnostní technické kontroly:** zajistíme soulad vašich vozíků s bezpečnostními a technickými normami.
- **Podpora mimo pracovní dobu:** zajistíme 24hodinový servis.
- **Školení řidičů:** školení a motivovaní řidiči dosahují nejen vyšší produktivity, ale pracují také bezpečněji, takže představují menší riziko úrazů, škod na zboží či vybavení a s tím souvisejících dodatečných výdajů.

## ŠKOLENÍ ŘIDIČŮ

Nabízíme základní školení, sestavené v souladu s evropskou a místní legislativou, i pokročilé kurzy přizpůsobené na míru vašim provozům a dovednostem řidičů.

# VAŠE MOŽNOSTI

S NAŠÍ ŠIROKOU NABÍDKOU SLUŽEB PŘIZPŮSOBÍTE SERVISNÍ PROGRAM DOKONALE POTŘEBÁM VAŠÍ SPOLEČNOSTI, BEZ OHLEDU NA JEJÍ VELIKOST.



- **Rezidentní technik:** pracuje na plný úvazek jako součást vašeho týmu v případě, že máte rozsáhlou flotilu strojů nebo intenzivní provozy.
- **I\_Site:** servisní program můžete také skloubit s naším řešením správy flotily a dosáhnout tak co nejnižších nákladů a zdravějšího, bezpečnějšího a ekologičtějšího pracovního prostředí. I\_Site vám přináší dokonalou kontrolu procesů manipulace s materiálem, s přístupem ke všem důležitým datům o vaší flotile.

## I\_SITE

I\_Site vám umožní přidělovat vyškoleným řidičům oprávnění na konkrétní stroje, vyžadovat předprovozní kontrolu a monitorovat závady vozíků, poškození zboží, stav baterií a další data. I\_Site poskytuje snadný přístup k údajům o vaší flotile prostřednictvím uživatelsky přívětivého webového portálu, který je dostupný také z vašeho chytrého telefonu nebo notepadu.



# CO PRO VÁS MŮŽEME UDĚLAT

---

NABÍZÍME SERVIS NA MÍRU.

## 3 SERVISNÍ PROGRAMY

### PLNÝ SERVIS

---

Staráme se o veškeré vaše servisní potřeby tak, aby byla zajištěna nejvyšší úroveň výkonnosti a provozuschopnosti vaší techniky.

Plný servis znamená komplexní program zahrnující práci a díly, včetně preventivní údržby, oprav a dílů použitých při údržbě a servisu.

### PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA SOLID

---

Předchází neplánovaným prostojům a nákladným opravám. Přebíráme zodpovědnost za pravidelnou údržbu vašich vozíků podle dohodnutého rozvrhu a zajistíme také, aby vozíky splňovaly veškeré bezpečnostní požadavky. Program pokrývá také díly vyměněné v rámci údržby.

### PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

---

Stejně jako v případě úrovně pravidelné údržby Solid předcházíme neplánovaným prostojům a nákladným opravám a zajistíme také, aby vozíky splňovaly veškeré bezpečnostní požadavky.

## SERVIS, NA KTERÝ SE MŮŽETE SPOLEHNOUT.

Díky naší flexibilní nabídce si můžete vybrat ten pravý servis pro váš podnik.

[www.toyota-forklifts.cz](http://www.toyota-forklifts.cz)

# JSME VÁM K SLUŽBÁM

ABYCHOM VÁM MOHLI NABÍDNOUT SKVĚLÝ SERVIS PŘIZPŮSOBENÝ POTŘEBÁM VAŠEHO PODNIKU, ZJIŠŤUJEME VAŠE PRIORITY, A TY SE STÁVAJÍ CÍLEM NAŠEHO NEUSTÁLÉHO ZLEPŠOVÁNÍ.

	PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA	PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA SOLID	PLNÝ SERVIS
ÚDRŽBA/PROHLÍDKY	●	●	●
PRÁCE: SERVIS	●	●	●
PRÁCE: OPRAVY PORUCH			●
DÍLY: SERVIS (OLEJ, FILTRY, MAZIVA, ATD.)		●	●
DÍLY: NORMÁLNÍ OPOTŘEBENÍ, PORUCHY DÍLŮ			●
CESTA: SERVIS	●	●	●
CESTA: OPRAVY PORUCH			●
ZPRÁVA Z NÁVŠTĚVY S POPISEM STAVU A DOPORUČENÍMI	●	●	●
BEZPEČNOSTNÍ TECHNICKÉ KONTROLY	●	●	●
KRYJE BATERII A NABÍJEČKU			●
KRYJE KOLA A OBUŤÍ			●
PODPORA MIMO PRACOVNÍ DOBU	●	●	●
REZIDENTNÍ TECHNICI	●	●	●

● ZAHRNUTO

● VOLITELNÉ

## MLUVME O SERVISU, JAK VÁS ZAJÍMÁ!

Pomůžeme vám přizpůsobit váš servisní plán tak, aby přesně vyhovoval vašim potřebám a mohli jste ze svých operací vytěžit maximum. Bez ohledu na to, kde se nacházíte, v jakém oboru podnikáte a jaké značky jsou vaše vozíky.

E-mail: [servis@cz.toyota-industries.eu](mailto:servis@cz.toyota-industries.eu) nebo volejte 311 651 151

# Toyota Material Handling v Evropě

## **Dokonalé pokrytí**

Síť společnosti Toyota Material Handling pokrývá více než 30 evropských zemí s více než 4 500 mobilními technikami.

## **Vždy nablízku a s globální podporou**

Ať se nacházíte kdekoli v Evropě, jsme vám díky našemu rozsáhlému pokrytí vždy nablízku, s porozuměním pro místní problematiku a s globální podporou nadnárodní organizace.

## **Vyrobeno v Evropě**

Více než 90 % námi prodávaných vozíků je vyrobeno v našich evropských závodech ve Švédsku, Francii a Itálii – a všechny v souladu s kvalitativními standardy TPS. V evropských výrobních závodech zaměstnáváme více než 3 000 pracovníků a spolupracujeme s více než 300 evropskými dodavateli.

Přibližně 15 % naší evropské produkce vyvážíme do jiných částí světa.



## **Toyota Material Handling CZ s.r.o.**

K Vypichu 1049, 252 19 Rudná  
Tel.: +420 311 651 111, Fax: +420 311 651 311  
info@cz.toyota-industries.eu  
prodej@cz.toyota-industries.eu  
[www.toyota-forklifts.cz](http://www.toyota-forklifts.cz)