

EMPOWERING YOUR BUSINESS

SERVICE SOLUTIONS

Vores engagement giver dig ro i sindet



TOYOTA

MATERIAL HANDLING

stronger together

TOYOTA

SERVICE SOLUTIONS

Vores engagement giver dig ro i sindet

Som man kan forvente af verdens førende virksomhed inden for materialehåndtering, sætter vi hele vores engagement ind på at sikre, at din truck altid er driftsklar i hele dens levetid. Vi tilbyder derfor en række serviceløsninger af høj kvalitet, som er skræddersyet til dine individuelle behov. Hvad enten det drejer sig om serviceeftersyn, levering af reservedele, eller ved akutte nedbrud, kan du altid regne med, at vores engagement er på samme høje niveau, uanset hvilken serviceløsning du har brug for.

Vores engagement – mere end bare ord

I Toyota Material Handling arbejder vi med “Kaizen” – der betyder “konstant forbedring” og er en af Toyotas fem kerneværdier. Dette kommer til udtryk ved, at vi løbende investerer i vores serviceinfrastruktur – vi kalder det vores mobile serviceplatform. Med denne platform udnytter vi fordelene ved teknologi med et menneskeligt præg, og du får glæde af vores globale ekspertise, erfaring og ressourcer, hver gang du skal have leveret en reservedel eller have lavet service på en truck.

Fakta bag ordene

Det er nemt nok at tale om engagement, men vi kan sætte fakta bag ordene.

- Vores europæiske netværk består af mere end 350 servicecentre i over 30 lande
- Vi har en flåde bestående af mere end 3.300 fuldt udstyrede servicevogne, heraf over 140 i Danmark
- Vi har mere end 4.500 uddannede teknikere i Europa, heraf mere end 160 i Danmark
- Alle vores servicevogne er udstyret med et lager af de reservedele, der er brug for til de lokale kunder's truckflåde
- Vores mobile serviceteknikere kan, via deres on-line PDA bestille reservedele fra fjernlageret til levering næste morgen kl. 07.00
- De enkelte teknikere i Europa har direkte adgang til servicehistorikken for mere end 550.000 truck
- Mere end 210.000 truck er omfattet af en af vores service- eller lejeaftaler. I Danmark gælder det mere end 21.000 truck
- Vi udfører over 3,5 mio. serviceopgaver om året, heraf over 90.000 i Danmark
- Vi kan levere en hvilken som helst reservedel til en hvilken som helst af vores truck over alt i Europa inden for 24 timer
- 95 % af alle rapporterede nedbrud løses af vores serviceteknikere ved første servicebesøg *

* Gennemsnit for hele vores europæiske netværk

Menneskene bag vores engagement

Vi kan jo alle anføre fakta og tal, men for dig som kunde er det vigtigste, at den tekniker, der kommer ud til din virksomhed, kan løse dit problem, hurtigt og effektivt.

Vi er klar over, at det er en forenklet fremstilling, men det ikke er muligt at levere førsteklasses kundeservice uden medarbejdernes engagerede indsats. Derfor er vores medarbejdere den vigtigste ressource for den mobile serviceplatform. Vi har over 160 sagkyndige serviceteknikere i Danmark, som dagligt yder service til vores kunder. Og for at sætte dem i stand til at yde den mest effektive service har vi sørget for, at de har den bedste uddannelse, det bedste udstyr og den bedste teknologi til deres rådighed.



DEN MOBILE SERVICEPLATFORM

Nemt og overskueligt

Vi har udviklet ordre- og faktureringsystemet EASY (Engineering Administration System) for at gøre processen i forbindelse med en hvilken som helst serviceforespørgsel så effektiv som muligt. Systemet giver vores danske teknikere og supportpersonale direkte adgang til en database med over 35000 truck og et væld af oplysninger om service og reservedele. Det gør det nemmere for os at reagere hurtigt og velinformeret på din serviceforespørgsel, og det gør det nemmere for dig at handle med os.

Når du ringer til et af vores servicecentre, går en enkel serviceproces i gang:

► **TRIN 1** ► Dit opkald registreres automatisk, og vi har direkte adgang til dine truckoplysninger i vores servicedatabase. På den måde kan vi foretage en foreløbig diagnose, før vi kontakter den nærmeste ledige servicetekniker med alle de oplysninger, der er nødvendige for at reagere hurtigt og effektivt.



► **TRIN 2** ► Alle teknikere benytter de nyeste mobile kommunikationsmidler, håndholdte computere og har direkte adgang til oplysninger om kundeflåder, fejlrapportering, servicehistorik og reservedelsmanualer. Takket være alle disse oplysninger kan teknikerne fokusere på at få gjort din truck driftsklar igen hurtigst muligt.



► **TRIN 3** ► Vores servicebiler er alle forsynet med et lager af de reservedele, der er brug for til din truckflåde, og det betyder, at de fleste problemer kan løses ved første servicebesøg. Skulle det undtagelsesvis ske, at der er brug for andre reservedele, kan vores mobile teknikere bestille dem online til levering næste dag, så stilstandstiden bliver så kort som muligt.



► **TRIN 4** ► Når arbejdet er udført, behøver du bare at kontrollere og godkende den elektroniske servicetilkaldrapport med en digital underskrift på teknikerens håndholdte computer. Oplysninger om det udførte arbejde opdateres automatisk i truckservice-historikken, og du får en kopi af servicereporten i det ønskede format – pr. fax, e-mail eller post.



SERVICEAFTALER

Vælg den serviceaftale du har behov for, og lad os klare resten

Man siger, at forebyggelse er bedre end at helbrede, og det er da også den enkle filosofi bag alle vores serviceaftaler. De er udformet med henblik på at reducere driftsrisici og sikre dig problemfri materialehåndtering.

På den måde kan du koncentrere dig om din kernevirkomhed uden at skulle bekymre dig om uventede nedbrud, planlægning af vedligeholdelse, bestilling af reservedele eller styring af serviceteknikere.

Vi tilbyder forskellige typer serviceaftaler alt efter behov, men de har alle til formål at sikre maksimal drifts- og levetid for dine truck. Gennemskuelige aftalevilkår og kendte månedlige betalinger betyder også, at du har styr på dine omkostninger og kan udarbejde driftsbudgetter, der holder.

Du kan vælge mellem tre forskellige serviceniveauer:

• Lovpligtigt hovedeftersyn

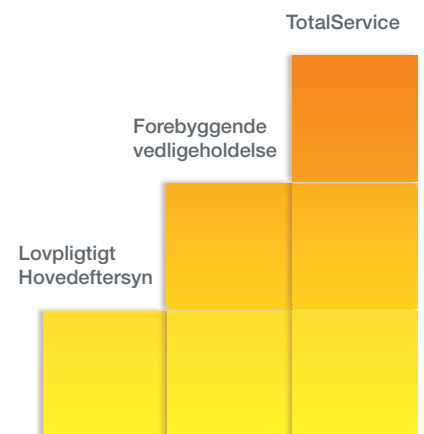
Denne aftale har til formål at sikre, at din truckflåde fungerer sikkert, og at dine medarbejdere er beskyttede. Med denne aftale kan du være sikker på, at din truck altid opfylder de sikkerhedskrav, der er fastsat i lovgivningen og Arbejdstilsynet

• Forebyggende vedligeholdelse

Denne aftale forhindrer effektivt akutte nedbrud og kostbare reparationer. Vi er ansvarlige for vedligeholdelsen af din truckflåde i henhold til en aftalt plan og gældende sikkerhedskrav.

• TotalService

Denne aftale omfatter total vedligeholdelse og reparation af din truckflåde og sikrer optimal driftsikkerhed til en fast omkostning.



Præcis indhold i de enkelte Serviceaftaler kan oplyses ved henvendelse til vores Serviceafdeling.

Yderligere valgmuligheder

Alle kunder er forskellige, så selv om vores serviceaftaler omfatter de fleste driftskrav, tilbyder vi nogle yderligere valgmuligheder, så du kan tilpasse aftalen til netop dine behov og opnå størst mulig effektivitet for din truckflåde. Nogle eksempler:

- **Døgnservice** – Mange virksomheder arbejder døgnet rundt, så det gør vi også. Vi tilbyder service og vedligeholdelse døgnet rundt og i weekenden.
- **Tekniker på stedet** – Til virksomheder med en stor truckflåde kan vi stille en tekniker til rådighed, som indgår i virksomhedens daglige team for at sikre truckflådens driftsikkerhed.
- **Andre truckfabrikater** – Vi kan vedligeholde hele din truckflåde uanset fabrikat og alder.

Toyota I_Site og serviceaftaler – en effektiv kombination

Toyota I_Site er en anden tilgang til administration af truckflåder. Med dette system analyseres data fra vores servicedatabase, så du kan overvåge de vigtigste aspekter af din flådes ydelse. Vi kan også kombinere disse data med oplysninger, som hentes direkte fra din truck ved hjælp af den nyeste trådløse teknologi. Vi samarbejder derefter med dig om at omsætte alle disse oplysninger til omkostningsbesparende løsninger, forbedret produktivitet og øget sikkerhed på tværs af hele din truckflåde.

Kombinationen af Toyota I_Site og en serviceaftale med Toyota sikrer dig en unik servicepakke til administration af din truckflåde.

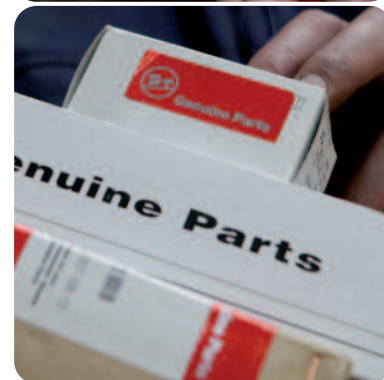


ORIGINALE TOYOTA- OG BT-RESERVEDELE

Den rigtige reservedel på det rigtige sted på det rigtige tidspunkt

Der anvendes udelukkende originale Toyota- og BT-reservedele ved fremstillingen af vores truck. Så vi anbefaler, at du benytter de samme originale reservedele til vedligeholdelse og reparation for at opretholde din trucks indbyggede kvalitet og driftsikkerhed. Du kan være sikker på, at de opfylder de samme krævede specifikationer som alle de øvrige dele i din truck, hvorved du opnår optimal drift og sikrer værdien af din investering på langt sigt. Brug af originale reservedele sikrer ligeledes den hurtigste og mest pålidelige reparation med kortest mulig stilstandstid og størst mulig driftsikkerhed. Derfor benytter vi udelukkende originale Toyota- og BT-reservedele i alle vores serviceaftaler.

Men det er kun en del af historien. Vi har også investeret kraftigt i reservedelssupport og logistik. Det betyder, at vi hurtigt kan finde frem til den rigtige reservedel til dig og i øvrigt levere en hvilken som helst reservedel til alle vores truck overalt i Europa inden for 24 timer. Vi kan altså love at levere den rigtige reservedel på det rigtige sted på det rigtige tidspunkt.



Endnu en garanti

Alle vores truck er udviklet og bygget med henblik på at sikre mange års problemfri drift. Vi garanterer derfor levering af alle originale Toyota- og BT-reservedele i mindst 10 år efter produktionsophør.

Kontakt os for et servicetilbud

Fortæl os om dine behov online

Kontakt os på www.toyota-forklifts.dk

A screenshot of the Toyota website's contact form. The page has a red header with the Toyota logo and navigation links. The main content area is white and contains a form with various input fields. On the left, there is a sidebar with a menu: Products, Business Solutions, Service, News and Events, About Us, and Careers. The form itself has a title "Contact Us" and a sub-header "Please describe your requirements for forklifts and accessories." Below this, there are fields for "Type of forklift" (with a dropdown menu), "Contact name" (with a dropdown menu), "Company name", "First name", "Last name", "Email", "Street address", "Zip code", "City", "Country" (with a dropdown menu), "Phone number", and "Fax number". There is a "Send" button at the bottom of the form. On the right side of the form, there is a small image of hands shaking and a "More information" section with a link to "Get the full story on our forklifts and accessories". At the bottom of the page, there is a copyright notice and a "Privacy" link.

Tæt på dig

I Toyota Material Handling Danmark har vi som målsætning at være tæt på vores kunder, så selv om vi er en del af verdens førende virksomhed inden for materialehåndtering, finder du os meget lokalt i hvert eneste område af Danmark. Uanset hvor din virksomhed ligger, er vi aldrig langt væk, og vores medarbejdere står klar med den ekspertise og de ressourcer, der skal til for at yde den service, du har brug for - når du har brug for den.

Toyota Material Handling Danmark tilbyder produkter og support i samme høje kvalitet, uanset hvor du befinder dig. Vælg os som din materialehåndteringspartner, og oplev, hvordan vi sammen er stærkere.

Du finder Toyota Material Handling i:

- Belgien • Bulgarien • Cypern • Danmark • Estland • Finland • Frankrig • Grækenland • Holland • Hviderusland • Irland • Island • Italien • Kroatien • Letland • Litauen • Luxembourg • Norge • Polen • Portugal • Rumænien • Rusland • Schweiz • Slovakiet • Slovenien • Spanien • Storbritannien • Sverige • Tjekkiet • Tyrkiet • Tyskland • Ukraine • Ungarn • Østrig •