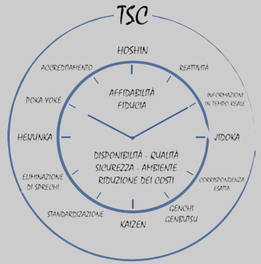
## Scoprite di più sul Toyota Service Concept

Con il Toyota Service Concept intendiamo estendere la filosofia del TPS, con la certezza di applicarne i valori, al concetto di Service per tutto il ciclo di vita dei prodotti, nelle applicazioni specifiche dei nostri Clienti.

Condividendo i principi analoghi al processo produttivo, il Toyota Service Concept (TSC) si è sviluppato nel corso di molti anni e pone standard esclusivi per soddisfare le esigenze di oggi ed anticipare quelle di domani.



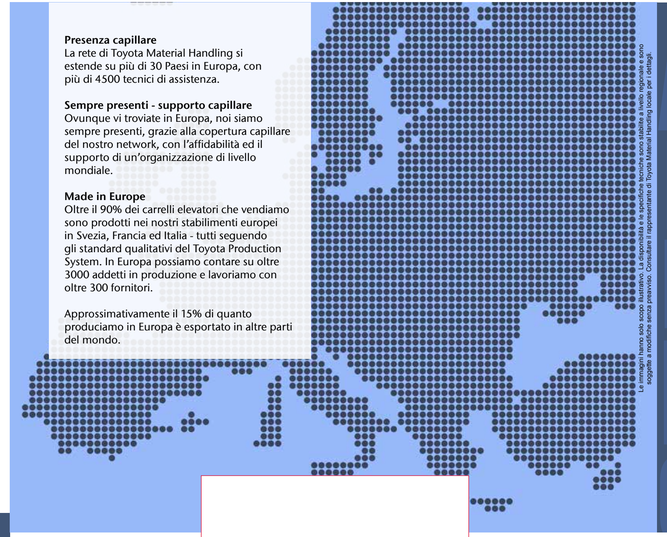

# Toyota Material Handling in Europa

**Presenza capillare**
La rete di Toyota Material Handling si estende su più di 30 Paesi in Europa, con più di 4500 tecnici di assistenza.

**Sempre presenti - supporto capillare**
Ovunque vi troviate in Europa, noi siamo sempre presenti, grazie alla copertura capillare del nostro network, con l'affidabilità ed il supporto di un'organizzazione di livello mondiale.

**Made in Europe**
Oltre il 90% dei carrelli elevatori che vendiamo sono prodotti nei nostri stabilimenti europei in Svezia, Francia ed Italia - tutti seguendo gli standard qualitativi del Toyota Production System. In Europa possiamo contare su oltre 3000 addetti in produzione e lavoriamo con oltre 300 fornitori.

Approssimativamente il 15% di quanto produciamo in Europa è esportato in altre parti del mondo.



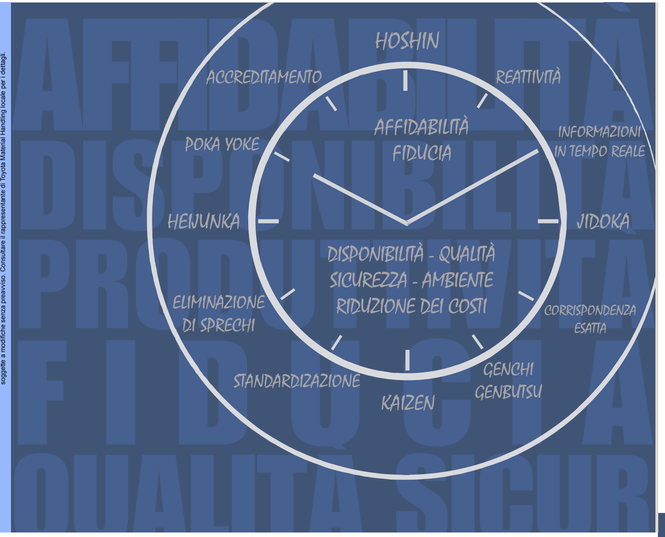
Le specifiche tecniche sono soggette a cambiamenti senza preavviso. Le immagini sono solo a scopo illustrativo e possono non rappresentare le caratteristiche standard o opzionali. Le caratteristiche sono soggette a modifiche senza preavviso. Consultare il rappresentante di Toyota Material Handling locale per dettagli.

www.toyota-forklifts.it

TP-Technical Publications, Svezia — 749867-300, 1215

TOYOTA
MATERIAL HANDLING

# Toyota Service Concept




www.toyota-forklifts.it

TOYOTA
MATERIAL HANDLING

## Cosa ci dicono i nostri Clienti

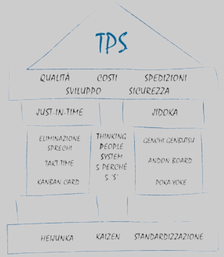
Con oltre 4500 tecnici che effettuano più di 3,5 milioni di interventi di assistenza all'anno, parliamo molto con i nostri Clienti e chiediamo loro di che cosa hanno bisogno.

Le riposte sono molto chiare. Vogliono che il carrello sia pronto per essere utilizzato, sempre. Vogliono un funzionamento produttivo ma sicuro.

La maggior parte vuole affidabilità.

Il nostro primo passo per soddisfare le aspettative dei nostri Clienti è il sistema di produzione Toyota (Toyota Production System, TPS) che è riconosciuto in tutto il mondo per la fabbricazione di prodotti di qualità.

Il TPS è costruito attorno a un processo di miglioramento continuo (Kaizen) che viene raggiunto seguendo una precisa serie di valori.



# Applicazione del Toyota Service Concept

La pianificazione della manutenzione è tagliata su misura per adattarsi alle esigenze specifiche. Gli interventi di manutenzione sono pianificati informaticamente, con il controllo da parte del Team di Service per il corretto svolgimento dell'attività.

Per le macchine dotate di tecnologia Smart, in caso si verifichi un problema, viene allertata immediatamente la Rete di Assistenza per intraprendere azioni correttive.

Viene selezionato il miglior tecnico per intervenire sul carrello, in base alle qualifiche tecniche ed al luogo. Il tecnico riceve istruzioni online.

La distanza e i tempi di viaggio sono ridotti al minimo tramite la pianificazione del percorso online. Il tecnico arriva in loco e lavora in base agli standard di sicurezza OSHA.

Il tecnico è supportato dalla cronologia del carrello disponibile online, dalle informazioni sui ricambi e dal supporto tecnico, se richiesto. Applicazione delle best practice. Feedback tecnico alla produzione e ai team di progettazione nel caso si identifichino problemi inerenti la qualità.

La standardizzazione dei furgoni con uno stock di ricambi è ottimizzata per soddisfare oltre il 90% delle normali richieste.

I ricambi originali, forniti centralmente, selezionati per una corrispondenza precisa sono disponibili entro le 24 ore in tutte le sedi europee. Tutti i fornitori di ricambi sono accreditati e le parti sono sottoposte a controlli di qualità.

I dettagli degli interventi di assistenza sono riassunti e visionati con il Cliente, attraverso sistemi informatici, eliminando la necessità dei documenti cartacei.

I Clienti che utilizzano il sistema Toyota I_Site sono in grado di analizzare tutti gli aspetti delle loro attività: i dettagli del parco carrelli, i livelli di utilizzo, le prestazioni dell'operatore e i costi operativi.

## Che cosa rende il Toyota Service Concept così esclusivo?

... è la fornitura di standard di Service eccezionali, per tutto il ciclo vita dei carrelli oltre alla nostra relazione con il Cliente.
Si basa su una serie di valori che corrispondono ad esigenze specifiche dei nostri Clienti.

**Tecnici online, carrelli online**
Oggi possono accedere immediatamente a tutte le informazioni richieste per svolgere il lavoro: la cronologia del carrello, ricambi e assistenza tecnica. Online significa anche comunicazione immediata e risposta rapida.

Toyota offre inoltre in esclusiva la tecnologia Smart truck per i carrelli elettrici, tramite le reti GPRS/3G, per monitorare le attività dei carrelli in ogni momento e identificare istantaneamente gli eventi quando si verificano.

**Sistemi informatici integrati**
I dati online per l'assistenza sono integrati nei sistemi informatici di Toyota Material Handling per offrire informazioni complete sulla gestione dei Clienti al fine di aumentare costantemente l'efficienza, riducendo i costi e migliorando il livello di servizio.

**Training strutturato e accreditamento**
Toyota Material Handling è unica nell'approccio al training (STEP) e all'accreditamento (ASEC). Questo sistema strutturato assicura un'elevata competenza dei tecnici, e assicura che venga fornita sempre l'esperienza appropriata per il requisito tecnico. Questi programmi si applicano alla rete di assistenza sia diretta sia indiretta.

## HOSHIN
Un processo per la pianificazione e la strategia a lungo termine

*Esempi di valori TSC utilizzati nelle nostre operazioni*

- Comunichiamo costantemente con i Clienti per comprendere le necessità future
- Siamo stati i primi a comprendere le potenzialità di avere i tecnici online
- Siamo leader nella comunicazione telematica

## REATTIVITÀ
Il Cliente è sempre al primo posto

- Misuriamo costantemente i tempi di risposta e le percentuali di soluzione al primo tentativo come indicatori chiave del rendimento
- Assicuriamo la copertura in tutta Europa
- Possiamo fornire qualsiasi ricambio in tutta Europa, in 24 ore

## INFORMAZIONI IN TEMPO REALE
Informazioni e comunicazioni online

- Offriamo ai nostri tecnici supporto online, sia per questioni tecniche che per i ricambi.
- Tutti i dati cronologici del carrello elevatore sono disponibili online
- Monitorizziamo tutte le attività online nell'attività del back-office

## JIDOKA
Rendere visibili i problemi in modo che possano essere risolti immediatamente

- Analizziamo i guasti di tutti i componenti per identificare il problema essenziale
- Utilizziamo processi telematici per identificare i codici di errore
- Implementiamo programmi di upgrade della qualità quando necessario

## CORRISPONDENZA ESATTA
Relativamente ai ricambi, al backup per i carrelli elevatori ed alle esigenze aziendali

- Utilizziamo solo ricambi originali perfettamente idonei per prestazioni e durata
- Abbiamo sempre il contratto di assistenza su misura per il Cliente
- Puntiamo sempre a offrire i carrelli elevatori adatti all'applicazione per il noleggio a breve termine

## GENCHI GENBUTSU
Andare alla fonte per scoprire i fatti e prendere le giuste decisioni

- Utilizziamo sondaggi per ottenere direttamente il feedback del Cliente
- Inviamo i nostri esperti presso il Cliente per risolvere problemi particolari
- Utilizziamo l'esperienza dell'assistenza per contribuire a progettare i nuovi carrelli elevatori

## KAIZEN
Miglioramento continuo

- Utilizziamo le best practice, che vengono costantemente esaminate e aggiornate
- Apprendiamo dal servizio di assistenza per migliorare la progettazione dei prodotti futuri
- Utilizziamo il training STEP per ampliare costantemente le nostre competenze tecniche

## STANDARDIZZAZIONE
Definire l'approccio giusto e seguirlo sempre

- Utilizziamo tempi di esecuzione standard per tutte le attività
- Utilizziamo l'allestimento dei furgoni assistenza per assicurare efficienza e stock di ricambi ottimizzati
- Utilizziamo il programma STEP come standard dei livelli di competenza tecnica

## ELIMINAZIONE DI SPRECHI
Tempi, materiali o risorse

- Abbiamo eliminato l'utilizzo della carta nelle attività amministrative e per la consultazione
- Ottimizziamo il controllo degli stock ricambi per ridurre il rischio di obsolescenza
- Riduciamo il consumo di carburante tramite una pianificazione efficiente

## HEIJUNKA
Livellamento del flusso: automazione con il tocco umano

- Programmiamo gli interventi di manutenzione coordinandole con il Cliente
- Perfezioniamo la nostra pianificazione con una chiamata telefonica dedicata
- Possiamo fornire carrelli a noleggio a breve termine per la gestione dei picchi di lavoro

## POKA YOKE
Dispositivi a prova di errore. E' difficile quasi impossibile agli operatori commettere gli errori più comuni

- Applichiamo tempi di esecuzione standard per i tecnici
- Utilizziamo sistemi di verifica dei ricambi nella nostra supply chain
- Utilizziamo i rapporti degli interventi per migliorare le nostre attività

## ACCREDITAMENTO
Misurare le prestazioni a fronte di standard definiti

- Misuriamo e accreditiamo le competenze di training per gli operatori
- Utilizziamo il nostro programma ASEC per assicurare standard elevati e coerenti in tutta la rete
- Utilizziamo processi di accreditamento nei nostri programmi di training per i conducenti