

AUTÓNOMOS

¡En Ruta!

24/7

RENAULT TRUCKS

+34 900 300 788

Reportaje en colaboración con RENAULT TRUCKS

**ASISTENCIA EN CARRETERA
EN TIEMPO RÉCORD**



24/7: CÓDIGO DE EMERGENCIA

Tener que llamar a un servicio de asistencia en carretera es algo que nadie espera tener que realizar. Pero llegado el momento, mejor contar con un servicio ágil, y eficaz que minimice el tiempo de respuesta.

Para una empresa de transportes rige una máxima: un vehículo parado es una pérdida de rentabilidad. el objetivo de cualquier empresario es mantener sus vehículos en circulación el mayor tiempo posible, obviamente siempre respetando la estricta normativa que rige los tiempos de conducción y descanso de los conductores profesionales.

Los vehículos, no obstante, están sujetos a intervenciones de mantenimiento programado, que les obligan a pasar por el taller, unos tiempos de inactividad que, cada día se minimizan más gracias a los actuales programas de mantenimiento programado e incluso personalizado para cada vehículo en particular.

Poder disponer de una respuesta rápida y ágil frente a una avería en carretera, supone hoy en día un servicio de enorme valor para los profesionales de la carretera

Sin embargo, y pese a que los modernos vehículos industriales son máquinas cada vez más fiables, con una tecnología embarcada capaz de solventar incluso muchos de los contratiempos técnicos que pueden sobrevenir, no se ha conseguido aún erradicar por completo la posibilidad de sufrir una parada imprevista en carretera. Se trata de una circunstancia que a todo profesional le gustaría evitar, pues supone en la mayoría de las ocasiones no poder cumplir con la entrega de las mercancías, con el consiguiente coste tanto económico como reputacional, al tiempo que un coste añadido de reparación, más el tiempo de inactividad del vehículo.

Es por ello, que poder disponer de una respuesta rápida y ágil frente a una inmovilización en carretera, supone hoy en día un servicio de enorme valor para los profesionales de la carretera. Se trata de conjugar una respuesta rápida ante cualquier eventualidad que pueda surgir en carretera, con una red de servicio suficientemente extensa como

para acoger, sin mucha demora un vehículo inmovilizado en cualquier parte de nuestro territorio o de los países de nuestro entorno.

En este reportaje vamos a ver, de la mano de uno de los principales fabricantes europeos de camiones, Renault Trucks, qué es el servicio de asistencia 24 horas y cómo funciona, desde que se activa la llamada del conductor y se solicita el servicio hasta que finaliza el proceso de asistencia, con el objetivo último de poder devolver ese vehículo a las carreteras en tiempo récord ■

EN TIEMPO RÉCORD

En España, Renault Trucks ha alcanzado una ratio del **85% de las asistencias solucionadas** en un tiempo menor de **6 horas** en territorio español (desde que el cliente llama para abrir el caso hasta que el cliente puede retomar su actividad).





EL COSTE DE LA INMOVILIZACIÓN

Las reparaciones de nuestro vehículo suponen el 2,8% de los costes directos a los que se enfrenta cualquier empresa de transportes. El mejor remedio para evitar las temidas paralizaciones no esperadas por avería en carretera es llevar a cabo un buen mantenimiento del vehículo.

En un escenario económico cada vez más competitivo, el ahorro de costes de explotación es la clave para que los operadores logísticos puedan obtener la siempre deseada rentabilidad. Obviamente, la eficiencia energética tiene un papel crítico, ya que los costes del combustible, salarios y dietas son los principales costes que soportan las empresas de transporte, pero el impacto de las posibles paradas imprevistas puede ser importante en determinados momentos, si no se solucionan a tiempo. En palabras de un transportista (Jorge Bocos – Universal Logística) “que un camión se nos quede parado por una avería no es tan sólo un problema económico, supone también fallarle al cliente, que el conductor no pueda cumplir con los tiempos de conducción y que podamos sufrir penalizaciones por entregar tarde las mercancías”.

Según los datos que arroja el último Observatorio de Costes publicado por el Ministerio de Transportes, las reparaciones de un vehículo articulado de carga general suponen una media de 3.798,72 euros anuales, un 2,8% de los costes directos globales que soporta una empresa de transportes. Para una empresa pequeña, que tenga tan sólo diez vehículos, hablamos de un coste estimado de cerca de 40.000 euros al año, una cantidad lo suficientemente importante como para intentar por todos los medios minimizar esa factura.

Y eso sin entrar a valorar los costes indirectos, aquellos que como señala Jorge Bocos pueden derivarse indirectamente de una inmovilización, como son las posibles penalizaciones por retraso en la entrega, la pérdida reputacional que conlleva el incumplimiento del contrato de transportes y, en última instancia, la pérdida de ese cliente. Sin duda los costes indirectos asociados a las paradas imprevistas son en ocasiones mucho más perjudiciales para los profesionales que el mero coste económico directo del taller.

Una nueva era para el mantenimiento

En este escenario de baja rentabilidad de las empresas, por un lado y el alto coste económico y reputacional que conllevan las paralizaciones no previstas por averías, se empiezan a popularizar programas de mantenimiento y reparación de los vehículos industriales mucho más sofisticados y completos, cuyo último y más avanzado ejemplo son los programas de mantenimiento predictivo, capaces de anticiparse a las averías. De esta manera, las flotas de transporte pueden garantizar una movilidad al máximo nivel posible, minimizando esas paralizaciones no deseadas o no previstas e incrementando los niveles de productividad de la empresa. ■

Al coste económico directo derivado de una inmovilización en carretera hay que sumarle las posibles penalizaciones por retraso de la entrega de la mercancía y, no menos importante, la pérdida reputacional que conlleva.



MEJOR PREVENIR

Renault Trucks cuenta con un amplio abanico de Servicios Uptime que garantizan la disponibilidad de los vehículos. Desde el PMS plan de mantenimiento personalizado que asegura y consolida las operaciones para minimizar el tiempo de inactividad -específico para cada vehículo y planificado con la antelación suficiente- hasta las operaciones en remoto -prediagnóstico, correcciones de servicio y actualizaciones de software, etc.- que evitan las visitas innecesarias al taller.

Todo ello contando siempre con el uso de piezas originales homologadas que, con la máxima calidad y fiabilidad, están cubiertas por una garantía ampliada de 2 años. Esta garantía cubre, además de las piezas y la mano de obra, el propio servicio 24/7 íntegro -incluido el uso de grúa para traslado del vehículo en caso necesario- incorporado también a dicha cobertura.





EL ÁNGEL DE LA GUARDA

Para un conductor profesional que sufre una parada en carretera es fundamental poder minimizar el tiempo de asistencia y reparación de su camión. De la mano de Renault Trucks vamos a ver como funciona un servicio de asistencia profesional en carretera, desde que se produce la incidencia, hasta que el vehículo puede continuar su ruta.

SABÍAS QUE...
¿Este servicio está disponible igualmente para la gama ligera?

Los vehículos destinados a la entrega en la última milla se ven inmersos en entregas cada vez más exigentes. Saber que pueden tener a punto los vehículos las 24 horas les facilita el cumplimiento de su trabajo con total tranquilidad.

Tan importante como contar con un producto, un camión, fiable que nos garantice el máximo de horas de trabajo sin incidencias, es poder disponer de un servicio de asistencia capaz de minimizar cualquier parada imprevista que se presente, debido a una incidencia mecánica de nuestro vehículo, porque una parada imprevista es siempre un contratiempo para la actividad y el negocio de un transportista.

La clave está, por tanto, en poder maximizar el tiempo de actividad de los camiones, porque es obvio que las paradas en la carretera, hoy por hoy, son imposibles de evitar, pero lo que diferencia a una marca es la fiabilidad y la calidad del servicio ofrecido en ese momento.

Red capilar de asistencia

El objetivo del servicio de asistencia 24 horas es poder acompañar en todo momento, ofreciendo un servicio siempre disponible ajustado a las necesidades del cliente a través de una amplia y capilar red de puntos de asistencia cuya clave es poner el vehículo de nuevo en ruta a la mayor brevedad posible y con la máxima seguridad.

En el caso de Renault Trucks, este servicio está disponible a lo largo de toda Europa los 365 días al año y ofrece la atención personalizada en el idioma del cliente. La llamada es gratuita y da paso a una plataforma centralizada con una red de especialistas formados en asistencia que registran la incidencia y desencadena un protocolo que permite una trazabilidad de la asistencia y la correcta actuación ante la

misma. Este servicio abarca todas las gamas de la marca, incluida la gama ligera que puede beneficiarse también de la seguridad de este servicio en un segmento que cada día cuenta con una demanda más exigente, con la distribución urbana y actividad en la última milla. En España, la marca cuenta con más de 92 puntos de servicio de asistencia en carretera por toda la geografía nacional, que además logran uno de los mejores resultados de servicio en términos acumulados. La ratio resultante de las asistencias solucionadas en un tiempo menor de 6 horas para clientes

Renault Trucks ofrece el servicio de asistencia 24/7 a lo largo de toda Europa, los 365 días al año y la atención personalizada en el idioma del cliente.

españoles (desde que el cliente llama para abrir el caso hasta que se termina) es del 85%.

Plataformas 24/7

En el caso de Renault Trucks, España o en el extranjero - independientemente del lugar de la llamada- al contactar con el centro de atención de su Servicio 24/7, el coordinador asignado verifica el punto exacto de la paralización.

CONECTIVIDAD PARA REDUCIR LAS INMOVILIZACIONES

El contrato de mantenimiento predictivo **Excellence Predict** contribuye a reducir las inmovilizaciones en carretera, gracias a la anticipación de las posibles incidencias. Además de la prevención de averías a través de la información recogida telemáticamente en tiempo real desde la plataforma el **Truck Monitoring Center**, situado en Gante, el sistema Predict permite al mismo tiempo conocer el estado real de desgaste de las principales piezas del camión, a través del seguimiento de la evolución real de los elementos de cada vehículo (analizado desde los servicios oficiales Renault Trucks España) para informar con tiempo de su situación al cliente, procurando aunar las operaciones necesarias en una misma cita para minimizar los tiempos de intervención.

De esta forma, con una cifra en torno a los **2.102 camiones conectados** actualmente, el sistema preventivo de Renault Trucks se basa en dos procedimientos telemáticos de control en tiempo real: el que se realiza desde el Truck Monitoring Center de control de los códigos de defecto de las piezas críticas, y por otro lado, el seguimiento de las piezas de desgaste que realiza la red de servicio en España. Ambos procesos volcados en el plan de mantenimiento personalizado proporcionan un control exhaustivo del estado real del camión.





También puede geolocalizar la ubicación a través del botón 24/7 disponible en el interior de la cabina de la mayoría de los modelos Renault Trucks, y se informará sobre el tiempo estimado de llegada del reparador más cercano.

El conductor/cliente llama a la Plataforma Renault Trucks 24/7 al número 900 300 788 para solicitar una asistencia por inmovilización imprevista. El protocolo o procedimiento de actuación se desencadena con los siguientes pasos:

1.- La llamada es recibida en las plataformas de Gante o Rugby, donde le atenderá un coordinador en su idioma, que recopila los datos identificativos tanto del cliente titular, como del vehículo y el taller habitual de referencia, a lo que se añade la ubicación del camión y una descripción de los síntomas de la incidencia. Con esta información se crea un dossier de asistencia, que debe contar con los siguientes pasos para su activación:

2.- Es importante confirmar si el vehículo tiene aval para continuar el servicio con las distintas modalidades posibles:

a/ *En el caso de que el vehículo este en garantía* o bajo

contrato de mantenimiento, aplicable a esa cobertura, se validaría automáticamente el aval o garantía de pago para el servicio.



Aunque el objetivo de todos los fabricantes es llegar a conseguir evitar cualquier tipo de parada imprevista, los camiones no son, al menos por el momento, infalibles, y por tanto es cada vez más importante el poder minimizar los tiempos de asistencia en carretera.

GARANTÍA DE MARCA

Renault Trucks compensará a los clientes de Predict por las paradas no previstas

La seguridad en la calidad de la nueva gama recién lanzada y los servicios asociados, como el contrato predictivo de Renault Trucks Predict, permite a la marca en España dar ahora un paso más y ofrece para todos los contratos Predict: una **compensación garantizada** en el caso de no poder evitar su paralización a tiempo. De esta forma, el compromiso adquirido asegura una garantía de compensación a través de un cheque de regalo de **150 euros**, para su uso en el servicio Renault Trucks responsable de su contrato Excellence Predict que será percibida en siguientes situaciones. Este cheque se abonará en las siguientes ca- suísticas:

- En el caso de que se produzca una **incidencia en los componentes monitorizados** por Predict y el cliente no ha recibido la alerta previamente.
- En el caso de haber recibido la alerta y cumplidos los plazos marcados para acudir al servicio oficial Renault Trucks y el defecto monitorizado **no se solucione en un plazo menor de 6 horas**.

* Consulta todos los detalles en la web:

www.renault-trucks.es



b/ Si no tiene cobertura de reparación en vigor, el coordinador contactaría con el taller o distribuidor de referencia del cliente para confirmar el aval del servicio.

c/ En caso de no existir taller en el que tenga cuenta el cliente, se le ofrece que él mismo avale el servicio con su tarjeta de crédito.

3.- Una vez confirmadas las garantías, la Plataforma 24/7 busca y localiza el taller reparador disponible más cercano al lugar de la avería y le envía una propuesta de asistencia esperando su aceptación y confirmación. El taller confirma la asistencia y facilita el tiempo estimado de llegada al punto de inmovilización para que el cliente esté informado.

El centro de atención puede geolocalizar la ubicación a través del botón 24/7 disponible en el interior de la cabina de la mayoría de los modelos Renault Trucks, e informa sobre el tiempo estimado de llegada del reparador más cercano.

4.- El mecánico llega al punto de inmovilización y realiza un diagnóstico in situ a partir del cual genera una estimación del aval de las necesidades, que se transmite rápidamente a la plataforma.

5.- Tras la confirmación de la asistencia requerida por parte del cliente y/o taller que avala la reparación, se procede de manera inmediata a ejecutar las operaciones necesarias para poner el camión rápidamente de nuevo en circulación en carretera, para reanudar la marcha, una vez cerrado el dossier de reparación. ■

VENTAJAS

- **Atención personal** por teléfono en el idioma del cliente.
- **Red de talleres especializada** en el servicio de asistencia y reparación de vehículos Renault Trucks
- **Servicio centralizado** a través de una plataforma de gestión, con una mayor fluidez en procesos administrativos y de gestión.
- **Información puntual** paso a paso de la evolución de la reparación para mayor tranquilidad del cliente. Servicio muy valorable especialmente en casos internacionales.
- **Eficacia contrastada** del servicio en España, con excelentes resultados en cuanto a tiempos y calidad de realización de los servicios, con un 85% de casos resueltos en menos de 6 horas desde la llamada del cliente.
- **Facturación del servicio ajustada** a unos estándares.



DISEÑADOS PARA MANTENERSE EN FORMA

Las nuevas gamas de vehículos de Renault Trucks incorporan una serie de mejoras para facilitar que el vehículo tenga un mantenimiento óptimo:

- **Fiabilidad y máxima disponibilidad**

La gama Renault Trucks está reconocida por el mercado por su alta fiabilidad, que se refuerza con la oferta de servicios de mantenimiento preventivo y predictivo. Pero que dado que las "cero inmovilizaciones" no existen, sí se puede estar lo mejor preparado posible con el servicio de asistencia, para ser capaces de poner a los clientes en movimiento lo antes posible y cumplir así con el compromiso de máxima disponibilidad de los vehículos.



EN MANOS DE PROFESIONALES

No hay mejor manera de acercarse al funcionamiento de un servicio de asistencia que de la mano de quien lo utiliza, las empresas de transporte. Diferentes actividades, vehículos o rutas, pero un mismo objetivo: poder cumplir siempre con la entrega.

TRANSPORTES CARTIER

“Nunca hemos perdido una entrega con ellos, han buscado la manera de que yo llegue a destino, siempre”

Transportes Cartier es una empresa fundada en 2006, que trabaja como agencia de transporte y se especializa en transporte nacional e internacional de animales vivos -con una flota de 42 camiones de 3 pisos y 4 camiones de 4 pisos- disponibles 24 horas al día, los 365 días del año.

Precisamente por el tipo de actividad, Transportes Cartier necesita tener sus vehículos disponibles de manera permanente y no puede permitirse paradas importantes en su logística de circulación, con el tipo de producto que mueve, al tratarse de animales vivos.

Por ello, para Matías Cartier -gerente de esta empresa situada en el Valle de Arán- es primordial contar con un servicio de atención permanente que le permita resolver cualquier asistencia en el mejor tiempo posible. En palabras de Matías: “El servicio que ofrece Renault Trucks con Motor Tárrega como punto de confianza me garantiza un total compromiso. Con ellos puedo estar tranquilo, siempre nos dan una respuesta que resuelve el problema de modo que nunca he perdido una entrega con ellos, han buscado la manera de que yo llegue a destino, siempre”

Como ejemplos, Matías aporta casos concretos como: “El pasado domingo a las 12:00 de la mañana, antes de salir de ruta el conductor detectó que uno de los camiones tenía

poco aceite, llamé y me completaron el aceite en el momento para poder salir tranquilos”. Otra experiencia que comparte con satisfacción es el hecho de otra ocasión hace unas semanas, en la que el camión a las 6:00 no arrancaba, y contactando nuevamente el taller, con el servicio 24h, se solucionó el problema en el momento, sin incidencia en los tiempos de llegada ni penalizaciones de ningún tipo”. ■



Matías Cartier y Milciades Martín Cartier son primos, socios y gerentes de la empresa.

TRABERMAN, S.L.

“Es una tranquilidad para nosotros, ante cualquier incidencia sabemos que el problema en 2 o 3 horas queda resuelto”

Traberman ofrece un servicio de transporte y distribución de mercancías – específicas, generales o mercancías peligrosas (ADR) a nivel autonómico, nacional e internacional. Dispone de una gama variada de vehículos para realizar su actividad con: camiones con remolque, trailers con tauliner, puerta elevadora, rígidos 3 ejes, que le permiten ofrecer unos servicios dinámicos que se adaptan a las necesidades del cliente.

Para Joan Traberman el servicio que ofrece Renault Trucks es diferencial. Los calificativos que aporta al hablar de los talleres de la marca son: “atención, rapidez, voluntad y ganas de trabajar”. A nivel nacional, todas aquellas incidencias que se han presentado con sus vehículos han sido respondidas con una agilidad con la que la propia compañía se asombra. Con la calificación de “sobresaliente” admira el servicio recibido y los recursos siempre para conseguir las reparaciones o piezas necesarias en tiempos récord.

En palabras de Joan Traberman -gerente de la empresa-: “Recuerdo un camión al que le saltó una alerta por una incidencia en el

turbo a las 5:00 de la mañana, a las 8:30 estaba montado, increíble” – se sorprende el gerente de la compañía-. “Esto es una tranquilidad para nosotros, ante cualquier incidencia -sin cita previa- incluso en horario nocturno, sabemos que el problema en 2 o 3 horas queda resuelto y a las 9:00 de la mañana ya estamos circulando, garantizando el cumplimiento de nuestro trabajo, esto no tiene precio”. ■



SABÍAS QUE...

Estamos tan seguros de la eficacia de nuestro servicio de mantenimiento predictivo que, compensamos a todos los clientes Predict por aquellos posibles inconvenientes no resueltos en los tiempos estimados.

SOLO EL MEJOR EXPERTO PUEDE DISEÑAR EL CAMIÓN QUE NECESITAS

RENAULT TRUCKS MASTER RED EDITION



Red Edition

MASTER
EDITION

RENAULT TRUCKS MASTER RED EDITION

DESCUBRE NUESTRA AMPLIA GAMA DE SOLUCIONES LLAVE EN MANO, PERSONALIZADAS

En Renault Trucks, nuestra Red de puntos de servicio está a tu disposición para ofrecerte una amplia oferta de vehículos adaptados a las necesidades precisas de tu negocio.

La Renault Trucks Master Red Edition es el vehículo utilitario, 100% Renault Trucks, diseñado y equipado para ofrecerte el mayor confort, la mayor productividad y la mayor seguridad en tus tareas de distribución de la última milla.

Ya sea en versión furgón, chasis cabina o plataforma cabina, este vehículo diseñado por profesionales y para profesionales te ofrece la mayor eficiencia para tu negocio.

Además, en Renault Trucks sabemos lo importante que es para ti mantener tus vehículos siempre en marcha. Por ello, nuestra Red de profesionales pone a tu disposición una amplia gama de soluciones con las que te podrás beneficiar de contratos de mantenimiento a tu medida y nuestro exclusivo servicio de asistencia en carretera 24/7 todos los días del año, las 24 horas del día.

Acude a tu punto más cercano y descubre el vehículo que necesitas.

renault-trucks.es

