



Los vehículos de asistencia son verdaderos talleres móviles

FOTOS EXPOTRADE

CAMIONES

Servicios non stop

Los altos costos y la necesidad de "devorar" kilómetros, exigen que los camiones estén permanentemente en la ruta y reduzcan al mínimo los tiempos de parada.

Que el camión no se detenga nunca es el mayor deseo de los empresarios transportistas, pero una utopía al fin. En los hechos, se trabaja de diversas formas para que los tiempos de parada de un camión sean los más cortos en lo posible. Para ello se programan los tiempos de mantenimiento y se realiza una tarea preventiva que reduce el riesgo de una parada no deseada. Las terminales sostienen una serie de servicios, entre los cuales profundizan el de la asistencia en ruta.

Este servicio, instrumentado desde hace varios años por las principales automotrices,

costruyó más importancia —que seguramente crecerá en la medida en que los camiones incorporen mayor tecnología— con el advenimiento de los camiones "electrónicos" o provistos de software, una herramienta fundamental para diagnosticar "a distancia" una falla mecánica.

Con diversos matices, este servicio se basa en un call center, que recibe la llamada de emergencia y, a través de operadores capacitados, reciben la información que les transmite el conductor a partir de la lectura del instrumental de su camión. De esa forma, el

operador puede solucionar inmediatamente el percance si se trata de un inconveniente menor, o bien, tener una idea más amplia de la magnitud del problema como para hacer las recomendaciones necesarias.

En muchos casos, si el problema no se soluciona por vía telefónica, se asiste al conductor en la ruta, a través de una unidad —convenientemente equipada como taller rodante— y en pocas horas, la unidad vuelve al camino y al trabajo.

En otra etapa, si la asistencia en ruta no puede solucionar el problema en el lugar en

el que se produjo la falla, la unidad es trasladada a un concesionario o servicio mecánico oficial de cada marca.

Empresa por empresa

Scania Argentina puso en marcha su servicio en 1999 y desde su central, en la zona norte del conurbano bonaerense, brinda su servicio las 24 horas todos los días del año, para la Argentina, Chile, México, Perú y Uruguay. El servicio se ofrece para los propietarios de un Scania (camiones, buses, motores marinos y generadores), a través de un call center operado por ingenieros de la marca.

Si el llamado (gratuito en esta etapa), no lograra subsanar el problema, Scania Assistance coordina la logística necesaria —por medio de unidades móviles equipadas— para asistir al conductor con personal y los repuestos que se requieran. En este caso los concesionarios oficiales entran en escena y el costo del servicio dependerá de los repuestos y de las horas que insuma la operación.

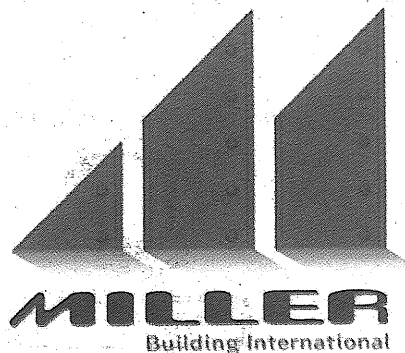
El vehículo cuenta con elementos para señalización tanto para el camión, los choferes y los mecánicos. Si la asistencia en ruta no puede reparar la unidad, o el trabajo requiere mayor tiempo y espacio —como por ejemplo, el reemplazo de kit de embrague— el vehículo es trasladado al concesionario más cercano. Este servicio centralizado, pero con atención descentralizada, le permite a Scania desarrollar un trabajo "de equipo" rápido y eficiente.

Por su parte, Iveco Argentina opera un sistema similar, pero con matices que lo diferencian. Con una línea telefónica centralizada, como primera respuesta, ofrece una triangulación del llamado para derivar la comunicación al concesionario más cercano de la zona donde se encuentra el camión detenido.

De tal forma, y desde el primer momento, el conductor tiene línea directa con los técnicos más cercanos que resuelven el problema telefónicamente (en el 62% de los casos, según la estadística de la firma), con los que lo asisten en ruta a través de una unidad móvil o con quien lo traslada al taller.

Iveco recibe un promedio de 170 llamadas por mes, una cifra baja si se considera que existe un parque de más de 45.000 camiones con una antigüedad promedio de 15 años.

En lo que respecta a la asistencia en ruta, Iveco tiene previsto completar este año una flota de 32 unidades móviles equipadas con elementos como grupo electrógeno, compresor, amoladoras, sistemas de diagnóstico, 600 litros de lubricante y otros tantos elementos necesarios para completar una



Sistema constructivo para el armado de edificios metálicos

El futuro en acero.



(0221) 491-5100

info@millerbi.net - www.millerbi.net

buena asistencia. El personal fue capacitado por Cesvi, para implementar áreas seguras de trabajo en ruta, y por la Cruz Roja, que entrena a los técnicos con conocimientos que le permitan también reaccionar ante una emergencia médica.

Por su parte, Mercedes-Benz Argentina pone al servicio de sus clientes el Mercedes-Benz Assistance 24hs, un sistema que asiste en la Argentina y en países limítrofes, a usuarios de camiones, utilitarios, buses y automóviles, y tiene vigencia durante todo el período de garantía. Este servicio de la firma alemana cuenta con el soporte de más de veinticinco talleres móviles e incluye prestaciones como asistencia mecánica; traslado al concesionario o taller autorizado Mercedes-Benz; abastecimiento de combustible; extracción de la unidad; custodia del vehículo; cambio de rueda; alojamiento y/o traslado del conductor por inmovilización o robo del vehículo; servicio de conductor sustituto; vehículo tractor sustituto, y asistencia médica.

Ello se completa con los programas de mantenimiento ServicePlus (básico o full), para camiones y utilitarios, que cubren el mantenimiento preventivo y las reparaciones correctivas. Mediante el pago de una tarifa fija de acuerdo con los kilómetros recorridos por cada vehículo, los clientes de Mercedes-Benz acceden a servicios de mantenimiento y reparación contratados, brindados por la red de concesionarios y talleres autorizados, lo que permite minimizar gastos sorpresivos.

En el caso de Volvo, la empresa brinda, desde su sede en Curitiba (Brasil), el servicio Volvo Action Service (VAS) con el que asiste a camiones o buses de la marca, a través de un

centro telefónico que atiende los 365 días del año y las 24 horas. Desde allí, el operador puede orientar al conductor para que siga con el vehículo funcionando mediante intervenciones de emergencia hasta encontrar el concesionario Volvo más cercano, o bien brindarle la asistencia mecánica en ruta o remolcar el vehículo al taller correspondiente. Para ello están disponibles los concesionarios que, con sus talleres móviles, asisten al vehículo averiado.

Ford y Volkswagen

Ford Camiones instrumentó un programa de asistencia similar al resto, mediante una central telefónica que deriva la comunicación directamente a sus concesionarios oficiales. Este servicio está disponible para los camiones de la línea Cargo y dentro del período de garantía. Este contacto con un asistente técnico permite solucionar el percance en el lugar de la avería, enviar el taller móvil (dotado de los repuestos y las herramientas necesarias para la reparación), o bien poner a disposición el traslado gratuito del camión al concesionario Ford Camiones más cercano.

También Volkswagen Argentina ofrece a través de su División de Camiones y Buses, el servicio de Asistencia 24hs. Por teléfono, el cliente puede requerir soporte técnico oficial en cualquier ruta o ciudad de la Argentina. La marca actualmente cuenta con 13 concesionarios que responden a tal servicio para vehículos en período de garantía, de dos años o 200.000 kilómetros. ●

Redacción Expotrade

LANZAMIENTO RENAULT

EL NUEVO FURGÓN MASTER; ESTÉTICA Y MAYOR POTENCIA

Con un diseño renovado, el nuevo Renault Master presenta cambios exteriores en toda el área frontal: faros, capot, parrilla y paragolpes. En tanto, el diseño interior ofrece mayor confort y funcionalidad. Su paragolpes posee nuevos "front steps" y proyectores antiniebla. También se destacan los repetidores laterales en los espejos retrovisores. En el interior se percibe un panel inspirado en el confort de un vehículo de pasajeros. Sobre el costo de utilización y mantenimiento, la marca francesa indicó que tiene un motor más potente, de 130 CV (15 CV más que la versión anterior) que reduce en un 3% el consumo de combustible. El costo de mantenimiento se redujo un 40 por ciento en 2 años.



Muchos cambios exteriores

EXPOTRADE

Este Master ofrece una posición de conducción similar a la de un vehículo de pasajeros y tiene radio con Bluetooth. La apertura del portón lateral aumentó 17 cm en las versiones L2H2 y L3H2, para cargar los pallets directamente. Este nuevo modelo fue concebido para soportar un uso severo por más de 400.000 kilómetros. Se reforzaron elementos estructurales de la carrocería y la nueva

suspensión le da mayor estabilidad. El 100% de la gama cuenta con frenos ABS y con airbag conductor. Para los usuarios que tienen requerimientos profesionales de exigencia la marca ofrece Renault Pro+. Se trata de centros que responden a un concepto especialmente desarrollado por la compañía para dar soluciones a las necesidades del negocio de los clientes profesionales. ●

fiatprofessional.com.ar



S M L XL XXL XXXL
Pensados a la medida de tu empresa

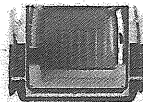


SISTEMA DE ABS

SEGURIDAD



ERGONOMÍA



EFICIENCIA



CONFIABILIDAD



PROFESSIONAL

La gama de trabajo Fiat