

NIEPRZERWANA MOBILNOŚĆ – PROGRAM TRANSIT24 DLA DOSTAWCZYCH POJAZDÓW FORDA

Firma Ford dzięki wprowadzeniu na rynek nowej rodziny samochodów dostawczych Transit w sposób znaczący zaznaczyła swoją pozycję na rynku samochodów użytkowych. Teraz każdy zainteresowany bez problemu dobierze pojazd na miarę potrzeb. Jednak zakup pojazdu użytkowego to tak naprawdę długi proces decyzyjny.

tekst
MACIEJ GIS, PIOTR WIELGUS



W pierwszej kolejności firmy analizują ofertę serwisową danej marki. Jest to istotne w całym procesie eksploatacji pojazdu, ponieważ samochody użytkowe – jak sama nazwa wskazuje – nie mają lekkiego życia. Dla menedżera zarządzającego flotą pojazdów ważne jest, aby w razie jakichkolwiek nieprzewidzianych sytuacji z udziałem samochodu otrzymać pomoc serwisu w jak najkrótszym czasie, w transparentnym i prostym procesie. Ze względu na takie zapotrzebowanie rynku powstał Program Transit24 – program partnerstwa biznesowego.

Program Transit24

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom obecnych i przyszłych klientów, firma Ford utworzyła europejską sieć wyspecjalizowanych Serwisów Pojazdów Dostawczych, które zapewniają wysoki poziom usług, opiekę i doradztwo klientom użytkującym pojazdy dostawcze. Serwisy Forda to odpowiedź na wszelkie zagadnienia związane z transportem. Program Ford Transit24 to spójne standardy i procesy obsługi klienta, mające na celu minimalizowanie czasu wyłączenia z eksploatacji pojazdów dostawczych, pomoc w optymalizacji kosztów eksploatacji, zapewnienia mobilności i ważnych udogodnień użytkownikom i klientom pojazdów serwisowanych w dedykowanych Serwisach Pojazdów Dostawczych i Centrach Transita. Wszystkie usługi świadczone są przez fachowców dla fachowców z wykorzystaniem najnowszych urządzeń specjalistycznych i zaawansowanej diagnostyki.

Sprawdzone procedury serwisowe przyczyniają się do zredukowania przestoju w trasie, pomagają utrzymać koszty obsługi pojazdu na niskim poziomie oraz ograniczają zakłócenia w działalności firmy spowodowane wyłączeniem samochodu z eksploatacji.

Standardy Programu Transit24 zapewniają wysoki priorytet obsługi, zawierają rozwiązania dla napraw pilnych, serwis od ręki w nagłych przypadkach, bezpłat-

ny Assistance, elastyczny czas pracy serwisów, wydłużone godziny ich otwarcia oraz zastępcze pojazdy dostawcze Transit.

Serwisy te są dostosowane do potrzeb każdego typu pojazdu, niezależnie od wysokości zabudowy czy jego masy własnej – także pojazdów zabudowanych na bazie Ford Transit 4,7 t oraz z zabudowaniami specjalistycznymi do 3,8 m. Wszystkie są wyposażone w stanowiska z podnośnikami o udźwigu do 6,5 t, odpowiedniej wysokości bramy wjazdowe oraz stanowiska do przyjęcia i wydania pojazdu. Działania tego typu mają przede wszystkim ułatwić współpracę klienta z serwisem, a także podnieść renomę marki.

Program Transit24 jest realizowany w specjalnej, wyposażonej zgodnie ze standardami Forda sieci serwisów Transit Center. Obecnie w Polsce jest ich 31, a w całej Europie 750. Dzięki takiej propozycji użytkowanie pojazdu dostawczego marki Ford staje się bezpieczniejsze i spokojniejsze. Nieprzewidziane sytuacje, jakie mogą zdarzyć się na drodze, nie powodują już stresu u użytkowników, gdyż wiedzą, że w każdej sytuacji otrzymają pomoc.

Grupę docelową, do której skierowana jest oferta Transit24, stanowią tak naprawdę wszyscy zainteresowani, od operatorów flot prowadzących działalność na dużą skalę po floty średniej wielkości i indywidualnych przedsiębiorców. Niezależnie od zakresu działalności klienci pragną zapewniać sobie usługi minimalnym kosztem, w maksymalnie uproszczony sposób i zwiększyć produktywność. Od swoich pojazdów oczekują pełnej niezawodności, a od dilerów i producentów – wsparcia w postaci usług. Narzędzia biznesowe związane z programem Transit24 zostały opracowane z myślą o najlepszym możliwym funkcjonowaniu przez maksymalnie długi czas, aby spełniać liczne żądania konsumentów. Badania wykazały, że podczas szacowania łącznych kosztów eksploatacji użytkownicy pojazdów użytkowych, zwłaszcza flot mieszanych, coraz

PIOTR GAŁKIEWICZ

Complex Pack Service Sp. z o.o.

Z dilerem Auto Brzezińska współpracujemy na podstawie umowy flotowej podpisanej w 2014 r. W tym krótkim czasie współpracy zaproponował nam odpowiedni sposób działania dostosowany do naszych oczekiwań. Wyspecjalizowana kadra, jak i jakość wykonanej usługi są na wysokim poziomie, właściwa diagnostyka i szybkość działania pozwalają na stwierdzenie, że jest to solidny i godny polecenia partner biznesowy. Nasze Fordy Transity są w dobrych rękach.



54

częściej biorą pod uwagę czas przestoju pojazdów danego producenta.

Co składa się na ofertę programu Transit24?

Głównymi zaletami opisywanego programu są wysokiej klasy standardy. Na pierwszym miejscu jest oczywiście priorytet przyjęcia pojazdu do serwisu. Dzięki temu możliwe jest dostosowanie godzin otwarcia serwisu do potrzeb klientów, wydzielenie specjalnych parkingów o powiększonej powierzchni 3 x 7 m dla pojazdów Ford Transit, przyjęcie i oględziny samochodów na wydzielonym stanowisku recepcyjnym. Można także pozostawić pojazd w godzinach nocnych na parkingu serwisu w celu wykonania przeglądu lub naprawy jak najwcześniej w dniu następnym.

Każdy pojazd przyjmowany jest do serwisu przez doświadczonego specjalistę, znającego dokładnie specyfikę auta, a także oczekiwania właściciela bądź użytkownika pojazdu. Z punktu widzenia klienta instytucjonalnego istotną kwestią jest również 24-miesięczna gwarancja na wszystkie wykonane usługi oraz zastosowanie oryginalnych części zamiennych Ford/Motorcraft. Dla wielu firm wykorzystujących codziennie pojazdy dostawcze do pracy nie bez znaczenia

jest zapewnienie mobilności. Oznacza to, że w czasie pozostawienia samochodu w serwisie możliwe jest wypożyczenie pojazdu zastępczego z parku ponad 100 Transitów przygotowanych specjalnie dla użytkowników pojazdów dostawczych. Przejrzysta oferta rozwiązań mobilno-

ści jest publikowana w salonie i serwisie dilerów oraz proponowana podczas umawiania wizyty w serwisie. Można także zamówić usługę odebrania pojazdu z siedziby firmy i przywiezienia go do serwisu, co pozwala klientom prowadzić swój biznes bez zakłóceń, zgodnie z deklaracją



cją firmy: „Dbamy o to, aby Twój biznes kręcił się bez przerwy”.

W przypadku niespodziewanej sytuacji na drodze Ford zapewnia pomoc w dowolnym miejscu w Europie. Usługa Ford Assistance obejmuje naprawy pojazdu w drodze, holowanie do najbliższego dealera Forda, zapewnienie kontynuacji podróży samochodem zastępczym, pociągami, samolotem, zakwaterowanie w hotelu trzygwiazdkowym. W ramach możliwości dealera jest to też oferowanie samochodu zastępczego do przewiezienia ładunku z uszkodzonego auta klienta do miejsca docelowego, jeżeli jest to oczywiście konieczne. Po każdym przeglądzie serwisowym wykonanym w autoryzowanym serwisie klient ma prawo do korzystania z Ford Assistance przez okres 12 miesięcy lub do następnego przeglądu serwisowego, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Jak mówi Massimo Pasanisi, dyrektor wykonawczy Działu Obsługi Posprzedażnej Klientów Ford of Europe: – Firmy muszą eksploatować swoje pojazdy na drodze bez zakłóceń, zarabiając pieniądze, a nowy Program Transit24 proponowany przez firmę Ford służy właśnie do tego. Wraz z całkowicie nową i rozszerzoną gamą Transitów i udoskonalonym wsparciem specjalnej sieci serwisów firma Ford podniosła poprzeczkę wymagań dla osiągnięć i jakości obsługi



POJAZDY DOSTAWCZE MARKI FORD

Warto wspomnieć, że oferta pojazdów użytkowych Forda na chwilę obecną składa się z sześciu pojazdów. Najmniejszym z nich jest Ford Fiesta Van, oferujący możliwości przewozowe do 508 kg. Jego większym bratem jest Transit Courier Van (homologacja dwuosobowa) oraz Transit Courier Kombi (homologacja pięciosobowa), który w zależności od konfiguracji ma możliwość załadunku przedmiotów o długości aż do 2593 mm (wersja ze składaną przegrodą). Trzeci z oferowanych pojazdów to Transit Connect w wariantach: VAN, VAN z podwójną kabiną i kombi N1. Jak można się domyślić, pierwsza z opcji zabierze na pokład dwie lub trzy osoby, pozostałe do pięciu osób. W odróżnieniu od mniejszego oferowanego modelu ten jest dostępny w dwóch wariantach długości, L1 – 4418 mm oraz L2 – 4818 mm. W zależności od konfiguracji auto ma pakę o objętości do 3570 m³ i możliwość przewozu towarów do 1004 kg. Kolejnym samochodem oferowanym przez firmę jest Transit Custom. Dostępny jest w trzech rodzajach nadwozia (Van, VAN z podwójną kabiną oraz Kombi) z opcją zabrania od 2 do 9 osób. Na tym nie kończy się jednak wachlarz możliwości konfiguracyjnych. Można dodatkowo wybrać długość L1 – 4972 mm lub L2 – 5339 mm oraz wysokość pojazdu H1 – do 2020 mm oraz H2 – do 2389 mm. Najpopularniejszym jednak samochodem, którego reputacja opiera się na historii, jakiej niejedna marka może pozazdrościć, jest Ford Transit. Jest on dostępny w tych samych wariantach nadwozia co odmiana Custom, ale w odróżnieniu od innych pojazdów z oferty dostępny jest w długościach L2, L3, L4 (odpowiednio 5531, 5981, 6704 mm), wysokościach H2 oraz H3 (do 2550 oraz do 2789 mm) czy z napędem przednim, tylnym i 4x4.

Nie wszystkim firmom odpowiada jednak typowy furgon. Do wykonywania codziennych obowiązków potrzebują innego typu pojazdu, jak np. chłodni czy wywrotki. Właśnie dlatego Ford ma w ofercie podwozie oparte na Transicie z opcją wykonania zabudowy specjalistycznej. W tym przypadku możliwości konfiguracyjnych jest znacznie więcej. Auto dostępne jest w wariantach wysokości H1 (do 2219 mm), ale za to o pięciu długościach L1-L5 (od 5205 do 7577 mm) i możliwości wyboru podwójnej kabiny dla długości L2-L5.

I wreszcie słynny Ford Ranger. Jest to znany na wszystkich kontynentach pick-up o świetnych właściwościach terenowych (kąt natarcia 28°, zejścia 28°, przechyłu bocznego 35° i głębokość brodzenia 800 mm), oferujący możliwość przewozu przedmiotów o niewielkich gabarytach. Pojazdem tym przewieziemy aż 800 kg w trudnych warunkach terenowych.

Oferta samochodów dostawczych marki Ford w ciągu trzech ostatnich lat powiększyła się w bardzo znaczący sposób. Dzięki temu jest ona obecnie jedną z większych dostępnych na rynku. Posiadanie wielu rodzajów pojazdów jest znaczącą częścią sukcesu, a dzięki wprowadzeniu nowego programu serwisowego przeznaczonego dla samochodów dostawczych Transit24 marka stała się wyjątkowo atrakcyjna dla potencjalnych klientów. Firma Ford dba, „aby biznes klienta kręcił się bez zakłóceń”.

pojazdów dostawczych – twierdzi Massimo Pasanisi.

Nowy program przeznaczony dla pojazdów dostawczych to zdecydowanie ułatwienie w zapewnieniu ciągłej mobilności pojazdów oraz ukłon w stronę klientów, którzy w wielu przypadkach nie mogą sobie pozwolić nawet na jednodniowy przestój swoich samochodów. Istotną kwestią z punktu widzenia użytkownika pojazdu jest możliwość wypożyczenia w razie konieczności auta zastępczego, dzięki czemu zaplanowany grafik pracy będzie mógł być zachowany. ☺

