

CROWN



INTEGRITY

Service

SYSTEM[®]





Dewey Clark
MBM Corporation
Rocky Mount, NC

“Cuando un equipo está parado,
el tiempo de respuesta es crítico
porque necesitamos mantener nuestra
flota en funcionamiento. **Crown**
pone todo de su parte y responde a tiempo.”

Crown y MBM tienen mucho en común. Ambos vamos siempre más allá para satisfacer a nuestros clientes. En el pasado MBM veía los equipos dedicados al movimiento de material como desechables. Nuestra filosofía era que si el producto duraba entre 36 y 42 meses, nos dabamos por satisfechos. A mediados de los 90 nuestra empresa creció rápidamente y no teníamos un programa de mantenimiento estructurado. El tamaño de nuestra flota era más grande de lo que debía ser, debido a las máquinas paradas innecesariamente. No llamábamos al técnico hasta que el equipo estaba parado y entonces contratábamos a la empresa con la tarifa más barata en precio. Sin embargo, pronto nos dimos cuenta de que aunque en principio fuera más barato, terminábamos reemplazando los respuestos reiteradamente. El costo terminaba siendo mayor. Hasta que cambiamos nuestra perspectiva.

El sistema de control FleetSTATS® de Crown nos ayudó con esto. Con la información que recopila este sistema ganamos control de costo e identificamos oportunidades para mejorar el funcionamiento de nuestra flota. Con Crown Integrity Service, aprendimos que no se trata de mano de obra barata o del repuesto más barato; se trata de gastar un poco más al principio para obtener calidad alta y un programa de mantenimiento de confianza.

Rápidamente nos dimos cuenta de que para determinar exactamente lo que una empresa se gasta en equipos dedicados al movimiento de material y servicio, hay que observar los datos a nivel de equipo activo del centro de distribución. Vimos la necesidad de instaurar un programa nacional estructurado. **Sin un programa de mantenimiento estructurado, gastaríamos más en el mantenimiento. Amenudo hasta 3 veces más que en los equipos Crown.**

Si queríamos que nuestros clientes nos vieran como socios y expertos en distribución, necesitábamos encontrar un socio y experto en equipos dedicados al movimiento de material.”

“**Encontramos ese tipo de socio en Crown.** Crown es constante a la hora de proporcionar calidad de servicio y confiabilidad. Mientras muchas empresas separan inversiones, mantenimiento continuo y análisis de reemplazamiento entre diferentes personas y departamentos, Crown lo realiza todo bajo un mismo sistema. Crown Integrity Service System ha demostrado proporcionar a MBM un costo de propiedad más económico. Confiamos en que el **Sistema** nos ayude a decidir qué producto usar en nuestros centros de distribución y cómo hacer el mantenimiento de los equipos. Crown trata de ayudarnos a dar un servicio mejor a nuestros clientes y entiende nuestros objetivos: tenemos clientes a los que necesitamos atender.



El **sistema** que está detrás del técnico es lo que hace que se cumplan los objetivos. Si hay equipos parados, hay atrasos y no podemos mover los pedidos. **Estar al día es importante porque nuestros clientes no pueden vender sus productos si nosotros no se los podemos entregar.** El enfoque principal de Crown Integrity Service System se basa en reparar correctamente el equipo desde el principio y ponerlo en funcionamiento nuevamente. Los técnicos de servicio de Crown llegan, lo arreglan y se van, **así podemos seguir moviendo el producto.**

“¿Por qué MBM continúa eligiendo a Crown año tras año? Porque Crown continúa **cumpliendo con integridad.** Es así de simple.”

Sistema de Rendimiento de Crown.

Craig Bruns
Director of Aftermarket Support
Crown Equipment Corporation



“Los costos de propiedad más bajos no se dan por casualidad. Se necesita establecer un sistema; un sistema de rendimiento.”

Muchos clientes ven el servicio como una mercancía y desde una sola perspectiva, costo de mano de obra barato. Desafortunadamente, este enfoque no proporciona los resultados que deseamos, bajo costo de propiedad. Se necesita ver el servicio desde múltiples perspectivas como técnicos de servicio preparados, disponibilidad de repuestos de calidad, reparación en la primera llamada y rapidez de respuesta. Cuando logre ver más allá del bajo costo en servicio y ver estos factores, empezará a comprender que es necesario tener un sistema estructurado para conseguir niveles más altos de rendimiento y confiabilidad.

Los costos de propiedad reducidos no se dan por casualidad. El servicio varía de forma significativa de un proveedor de servicio a otro y, no se puede evaluar el servicio basándose únicamente en el costo de la mano de obra. A largo plazo la mano de obra barata no significa un costo de propiedad más bajo. Lo que realmente cuenta es la frecuencia con la que se necesita esa mano de obra y el apoyo que ofrece el sistema. Necesita un sistema de rendimiento que sea deliberado y eficiente, que en conjunto ofrece costos más económicos.

Crown monitorea características importantes como el ofrecer reparaciones en la primera llamada, el tiempo de respuesta y la disponibilidad de repuestos. Usamos el término “integridad” para describir nuestro servicio y nuestros repuestos porque los clientes confían en nuestro sistema y aprecian que esté diseñado para ellos. **La capacidad de enviar el técnico adecuado, en el momento adecuado y con el repuesto adecuado** es un verdadero indicador de ahorro y un valor real para nuestros clientes.

Lo llamamos **Crown Integrity Service System®**. Se basa en un sistema de rendimiento.

Maximice el rendimiento de su flota.

1 Crown Producto y Apoyo

Crown ha hecho inversiones considerables en ingeniería y personal, para proporcionar asistencia de especialistas desde nuestro centro de llamadas, así como un apoyo de servicio inigualable, cobertura de garantías y repuestos fiables. Evaluamos continuamente nuestro sistema de servicio para alcanzar sus expectativas; un mayor apoyo y menor costo de propiedad.

2 Crown Red de Representantes

Crown sabe que el tiempo de funcionamiento es una prioridad. Invertimos en última tecnología y en formación de los técnicos para:

- Controlar el tiempo de respuesta.
- Monitorear el porcentaje de reparaciones en la primera llamada.
- Asegurar que los vehículos de servicio tienen stock de Crown Integrity Parts™ y One Source Lift Truck Parts®.
- Proveer consistencia de servicio. Esta inversión elimina períodos de inactividad innecesarios y maximiza el valor de los equipos.

3 Crown Técnicos de Servicio

Los técnicos de Crown aportan experiencia y confiabilidad, esforzándose por el mantenimiento de su equipo. Los técnicos se forman continuamente a través de Crown Demonstrated Performance®. Solo los técnicos de servicio de Crown tienen acceso a las últimas actualizaciones, información de reparación y el centro de llamadas de la fábrica.



4 Crown Integrity Parts™

Confíe en Crown Integrity Parts para proporcionar confiabilidad en el rendimiento de sus equipos. Compare nuestros repuestos con el servicio de otros proveedores y se dará cuenta que no pueden proporcionar la misma calidad o disponibilidad. Las pruebas continuas de Crown sobre repuestos parecidos demuestran problemas de calidad potencialmente serios y diseños obsoletos que amenudo llevan a posibles daños en el equipo o a problemas de seguridad y rendimiento.

Crown Integrity Parts:

- Son evaluadas y probadas para alcanzar el rendimiento específico de los equipos Crown.
- Duran de dos a tres veces más que repuestos parecidos, ahorrando en costo de servicio.
- Son administradas y están disponibles localmente por nuestros representantes para evitar tiempos inactivos que cuestan mucho dinero.

También usamos la experiencia para elegir y ofrecer otros repuestos a través de One Source Lift Truck Parts®. Llame a su representante local para más información.

5 Crown Rendimiento Asegurado

Crown tiene el apoyo de fábrica más amplio de la industria. Esto nos permite monitorear nuestro rendimiento de forma metódica y rutinaria, para asegurar que recibe el mejor servicio con los mejores repuestos en el momento oportuno. Comprendemos que los equipos parados cuestan dinero a su empresa por lo que trabajamos fuertemente para asegurar la respuesta más rápida en la industria.

Varias medidas de negocio clave han sido establecidas para guiar el sistema de rendimiento de Crown:

- Reparaciones rápidas y fiables.
- Respuesta rápida con técnicos provistos con la última formación Crown e información técnica.
- Disponibilidad de repuestos gracias a la buena administración de inventario.
- Un servicio al cliente fiable con el centro de llamadas de Crown en la fábrica.
- Evaluación rutinaria sobre la condición del equipo, de repuestos y rendimiento del técnico.

Crown Integrity Service System usa estas medidas para asegurarse que cumplimos lo que prometemos y que ofrecemos un nivel de apoyo inigualable que cumple y amenudo excede las expectativas.

Experimente un **servicio** que da **más tiempo de funcionamiento,** todo el tiempo.



Crown ofrece el mayor rendimiento al precio más bajo.

¿Recibe **servicio rápido** por **técnicos preparados** con **el repuesto adecuado desde el principio?**

Si no es así, necesita observar más a fondo para descubrir el secreto de una respuesta segura y ahorros considerables. Con Crown y su red de representantes, se beneficia de los medios y experiencia de un gran fabricante de montacargas.

Ningún otro proveedor se puede comparar.

Beneficios de Crown Integrity Service	Crown	Otro
Mejor Apoyo de Representante Local Rendimiento comprobado: Servicio rápido y buena respuesta	Sí	¿
+ Disponibilidad de Repuestos Mayor disponibilidad de inventario	Sí	¿
+ Integrity y One Source Parts Mayor durabilidad, menor frecuencia de consumo, costo total más bajo	Sí	¿
+ Apoyo de Fábrica Centro de llamadas experimentado, representación en campo inigualable	Sí	No
+ Capacitación de Fábrica Capacitación continua de técnicos con las últimas actualizaciones de información	Sí	No
+ Apoyo de Garantía Solo proporcionado por representantes de Crown	Sí	No
+ Programas de Servicio Ofrece programas de mantenimiento preventivo y servicio	Sí	¿
+ Responsabilidad La gerencia de Crown le da seguimiento a los criterios claves de rendimiento	Sí	No
+ Inversión Instalaciones, equipamiento, vehículos de servicio	Sí	¿
= Mayor Rendimiento (confiabilidad/tiempo activo) al Menor Costo		

Crown ofrece rendimiento máximo y ahorros a través de programas de servicio y mantenimiento hechos a medida para lo que su negocio necesita.

- **Tiempo y material:** ayuda a coordinar todos los aspectos de la reparación de un equipo, incluyendo mantenimiento programado y rutinario. Las facturas de reparaciones mensuales son menos predecibles, de modo que presupuestarlas es más difícil.
- **Mantenimiento Programado:** Cubre el mantenimiento fundamental que se debe realizar a un equipo para que sea seguro y opere correctamente.
- **Mantenimiento Completo:** Incluye un mantenimiento programado y todas las reparaciones de mantenimiento rutinarias. El mantenimiento completo no cubre ruedas/llantas, bombillas, o reparaciones por mal uso o abuso.
- **Mantenimiento Total:** Cubre mantenimiento total y reparaciones por abuso hasta un límite determinado. Este es el programa de mantenimiento más extenso de Crown.

El Programa de One Source Lift Truck Parts® mantiene su **variada flota** activa.

¿Tiene una flota variada de montacargas? Cuente con Crown para mantener su flota en funcionamiento.

Nuestro programa de capacitación Demonstrated Performance® proporciona a nuestros técnicos en campo experiencia en lugar de lecciones en el aula. Como resultado obtenemos técnicos mejor preparados que reparan correctamente la primera vez y reducen el costo de operación.

Añada el programa One Source y también recibirá calidad en el reemplazo de repuestos por parte de más de 50 marcas dedicadas al movimiento de material. Crown usa la misma habilidad a la hora de elegir y ofrecer otros repuestos de montacargas como lo hacemos con nuestro propio Crown Integrity Parts.

one source
LIFT TRUCK PARTS

Crown Insite™ Productividad Adaptada Emite una Perspectiva Global

Crown Insite es nuestro compromiso continuo de ayudar a nuestros clientes a tomar más decisiones de negocios basadas en información, costos más bajos y más eficientes ahora y en el futuro. Crown Insite es una familia de soluciones de administración de información que incluye Crown Infolink®, Systema de Control Global Access123®, Crown FleetSTATS® y Crown SureSpec™.

- **Crown Infolink® sistema de administración de flota y operador:**
El sistema Crown Infolink ayuda a ahorrar tiempo y dinero al cambiar el tiempo real y los datos históricos por información organizada, priorizada y accionable. Esta información proactiva puede ayudarle a mantener ventaja con respecto a problemas de administración comunes de la flota.
- **Crown FleetSTATS®:**
FleetSTATS es un programa de control de mantenimiento de la flota sencillo y eficiente, captura el costo total de mantenimiento de los equipos individualmente y flotas completas sobre múltiples localidades de forma precisa. El sistema recoge información de forma continua a través de un sistema de administración que no requiere papelería, reduce los errores y es fácil de administrar.

Contacte hoy a su representante local Crown para obtener más información sobre qué programas y productos se ajustan mejor a las necesidades de su negocio.

Experimente un **Rendimiento Máximo y Ahorros** con **Crown Integrity Service System®.**
Es nuestra Promesa.



ecologicTM

Clean Environment, Smart Business.

Impreso en papel libre de cloro elemental y bosques sostenibles.

CROWN

Usted puede contar con Crown en fabricar equipos diseñados para una operación segura, pero esa es sola una parte de la ecuación de seguridad. Crown motiva prácticas seguras de operación a través de continuas capacitaciones de operador, supervisión con enfoque en seguridad, mantenimiento y un ambiente de trabajo seguro. Visite crown.com y vea nuestra sección de seguridad para mayor información.

Crown Equipment Corporation
New Bremen, Ohio 45869 USA
Tel 419-629-2311
Fax 419-629-3796
crown.com

Debido a que Crown continuamente esta mejorando sus productos, sus especificaciones están sujetas a cambio sin aviso alguno.

Aviso: No todos los productos o características de productos están disponibles en todos los países donde esta literatura es publicada.

Crown, el logo de Crown, el color beige, el símbolo de Momentum, Integrity Parts System, Integrity Parts, Integrity Service System e Integrity Service and Parts son marcas registradas de Crown Equipment Corporation.

Derechos de copia 2004-2013
Crown Equipment Corporation

PF14772-34 Rev. 09/13
Impreso en USA.