

# La posventa cada vez se implica más en la movilidad



*Casi todos los concesionarios de las marcas de V.I. prestan servicio 24 horas de asistencia en carretera.*

**La implicación de los profesionales de la posventa en las necesidades de sus clientes es cada día mayor. Buena prueba de ello es la diversidad de servicios que tanto los constructores como los reparadores independientes y otras redes de talleres ofrecen a los transportistas para permitirles continuar su camino lo más rápidamente posible ante cualquier incidencia.**

Una de las necesidades más específicas de la posventa de vehículos industriales es la rapidez, sobre todo cuando se produce una avería en carretera, ya que el transportista necesita volver cuanto antes a su ruta para hacer llegar la carga a su destino cumpliendo los plazos acordados.

Por eso, y a diferencia de lo que ocurre en otros segmentos de la posventa, el servicio de asistencia es una obligación no sólo para los constructores, sino también para los proveedores de otros componentes, como los neumáticos.

A medida que la actividad de transporte de mercancías y viajeros por carretera ha ido creciendo

en España, los constructores de vehículos han ido ajustando el servicio de reparación 24 horas y, hoy en día, casi todos los concesionarios cuentan con un responsable de asistencia y una unidad móvil equipada con la maquinaria y los recambios necesarios para volver a poner en carretera a cualquier vehículo averiado en el menor tiempo posible.

En total, son cerca de 300 concesionarios en España los que prestan el servicio de asistencia 24 horas de las distintas marcas, a los que se unen los talleres autorizados que también ofrecen este servicio.

**SUSTITUCIÓN.** Para los casos en que la avería supera las posibilidades de los equipos móviles, una de las



*En caso de que el vehículo no se pueda reparar in situ, los transportistas pueden solicitar un vehículo de sustitución.*

## Hertz dispone en Alemania de una flota de mil cabezas tractoras cuya principal función es la de vehículos de sustitución

soluciones que se está popularizando es la oferta de cabezas tractoras de sustitución. Y no sólo la ofrecen los constructores de vehículos a través de sus servicios de posventa, sino que cada vez son más las compañías de seguros especialistas en transporte y redes multimarca las que incluyen entre su menú de servicios la posibilidad de contar con un vehículo de sustitución en el caso de que la reparación requiera un tiempo de inmovilización prolongado.

**MANTENIMIENTO.** Otro enfoque que cada día tiene más éxito a la hora de garantizar la movilidad de los vehículos es el del mantenimiento, en una doble tendencia: preventivo y predictivo. El mantenimiento

## ALQUILER DE CABEZAS TRACTORAS

El auge de empresas dedicadas al alquiler de cabezas tractoras supone un acicate para que talleres y empresas de asistencia incluyan este servicio entre su oferta. Es el caso de Transler, una empresa especializada en el alquiler de vehículos industriales, que ha puesto en marcha un plan de expansión basado en los acuerdos con empresas de asistencia en carretera, a las que proporcionará cabezas tractoras que se utilizarán como vehículos de sustitución en caso de avería.

Las compañías que tradicionalmente se han dedicado al alquiler de turismos también ven una posibilidad de crecimiento en el sector de vehículos industriales. Esta es la estrategia de Hertz, que pretende aumentar su volumen de negocio en el mercado nacional potenciando el alquiler de vehículos comerciales e industriales, segmento que hasta ahora suponía sólo el 10% de su negocio y que prevé aumentar entre el 15 y el 20%.

La compañía se apoyará en la experiencia de su división alemana, mercado en el que Hertz cuenta con una flota de unas 1.000 cabezas tractoras, que se alquilan principalmente como vehículo de sustitución, en caso de reparaciones, y en colaboración con los propios fabricantes.

preventivo incluye tanto las revisiones periódicas establecidas para un buen funcionamiento del vehículo como el chequeo rutinario de determinadas piezas, sistemas y componentes que, en caso de fallar, pueden comprometer la seguridad e integridad del vehículo.

El mantenimiento predictivo es una de las tendencias más recientes en la posventa de vehículos industriales. Partiendo del principio de que la avería menos perjudicial para la rentabilidad de la empresa es la que nunca llega a producirse, este tipo de revisiones trata de adelantarse a los distintos problemas antes de que lleguen a producirse, detectando los síntomas tempranos de cualquier anomalía en el funcionamiento del vehículo.

Entre las técnicas del mantenimiento predictivo destaca el análisis del aceite lubricante, con el objetivo de detectar la presencia de posibles partículas contaminantes que pudieran indicar



Algunas redes de talleres multimarca también han comenzado a ofertar el servicio de asistencia en carretera.

## El mantenimiento predictivo permite adelantarse a la avería, localizándola antes de que sus síntomas sean detectables para el conductor o el mecánico

desgaste de algún componente interno del motor. También se puede analizar el gasoil que utilizan los vehículos de la flota para determinar la existencia de sustancias perjudiciales, como disolventes, agua o contaminantes sólidos.

Un aspecto fundamental del mantenimiento preventivo es el análisis de los distintos datos del funcionamiento del vehículo detectados por los sistemas de información instalados a bordo (conducción, velocidad, temperatura del motor, etc.). ◀



www.lechler.eu

La evolución de tu trabajo



### Uno para todos!

LECHSYS es la nueva manera de gestionar la pintura industrial. Un único sistema para crear acabados, primer y fundido en un color cualquiera, utilizable sobre todo tipo de superficies. Podrás barnizar con la máxima flexibilidad, escogiendo el ciclo más adecuado para cada tipo de producción y gestionar el coste del barniz. Con Lechsys se puede alcanzar un gran objetivo: racionalizar el procedimiento de pintura, reducir los gastos y generar un mejor rendimiento.

