

Daimler, líder indiscutible en el servicio de Postventa del mercado mexicano

- Bajo el lema “Somos Líderes, somos Postventa Daimler”, se realizaron sesiones y talleres para enfocar la estrategia anual basada en tres ejes rectores: trabajo en equipo, calidad en el servicio y satisfacción total del cliente.

Puerto Vallarta, Jalisco. 13 de junio de 2017. Daimler Vehículos Comerciales realizó la edición 2017 de Cumbre Postventa, actividad enfocada a orientar la estrategia anual del área con la finalidad de apuntalar las ventajas competitivas de la compañía, resaltando la gama de productos y servicios que ofrece al mercado mexicano y fortaleciendo la relación con sus socios comerciales y de la Red de Distribuidores.

Este año, bajo el lema: “Somos Líderes, somos Postventa Daimler”, se realizó un recuento de las mejores prácticas y soluciones que el área de Postventa del grupo ha implementado en los últimos tres años, y que, gracias al trabajo en equipo con la Red de Distribuidores, se traducen en beneficios tangibles para cada uno de los clientes.

En el evento se llevó a cabo la Feria de Proveedores, en la que participaron más de 25 proveedores nacionales e internacionales, en representación de las más de 200 compañías que actualmente forman parte de la proveeduría de partes de Daimler Vehículos Comerciales. Durante la inauguración de la Feria se recalcó el compromiso del grupo por impulsar la iniciativa de nacionalización de partes, en la que cada vez más empresas mexicanas participan y cumplen con altos estándares de calidad, lo que les permite formar parte de la armadora alemana.

“Durante los tres últimos años nos hemos concentrado en ofrecer soluciones totalmente adecuadas a las necesidades de cada uno de los clientes, esto ha sido fundamental para convertirnos en líderes del área de Postventa del mercado mexicano. Hemos logrado un crecimiento en la venta de refacciones, además de contar con programas diferenciadores e innovadores para la industria. Nuestro compromiso y dedicación por la Postventa no sólo es una estrategia de México, es un compromiso global por la plena satisfacción total de los dueños de nuestras unidades” señaló Stefan Kürschner, Presidente y Director General de Daimler Vehículos Comerciales México.

Cumbre Postventa es una oportunidad de estrechar los lazos de colaboración entre la Red de Distribuidores, los proveedores y el equipo de Daimler lo que ha permitido generar sinergias para el desarrollo de productos y soluciones que favorecen la optimización de recursos humanos, materiales y económicos para el hombre camión o dueño de flotilla.

“En Postventa nuestro objetivo es asegurar a los clientes que siempre estaremos de su lado, desde la compra de la unidad hasta el fin de la vida útil de su vehículo, basamos esta relación a largo plazo en crear una excelente experiencia de servicio al cliente, en los tres últimos años hemos lanzado diferentes productos y soluciones como el programa Premium Star, la línea 100% Mercedes-Benz Refacciones Hecho en México y

Center Bus, acciones que nos respaldan como los líderes del área de Postventa de México” refirió Jan Hegner, CEO de Daimler Buses de México.

Durante las sesiones y talleres se resaltó la importancia de la Promesa Mutua, una alianza entre Daimler Vehículos Comerciales de México y su Red de Distribuidores enfocada al apoyo, compañerismo, lealtad, integridad y respeto, a través de una visión compartida y del trabajo en equipo. Se busca mantener el liderazgo indiscutible en el mercado mexicano, que compromete a ofrecer los mejores productos a los clientes, trabajando con pasión y disciplina, buscando siempre su satisfacción total, aunado a la mejor experiencia en servicio y atención personal en cualquier punto.

“El 2016 fue un excelente año para nuestra Red, rebasando las expectativas que teníamos, esto nos compromete con Daimler para trabajar de la mano en el desarrollo de nuevas soluciones y programas de soporte para los clientes a fin de brindar una atención homogénea en todos los puntos de atención, los clientes son el centro de toda nuestra estrategia, como Red hemos invertido en el crecimiento de nuestras instalaciones y en la capacitación continua de nuestros clientes para tener una atención eficiente y oportuna” señaló Jaime Tamez, Presidente de Asociación de Distribuidores de Daimler Vehículos Comerciales (ADAVEC).

La oferta de valor del área de Postventa está enfocada en ofrecer soluciones reales, adecuadas a las necesidades de atención para asegurar el mejor desempeño y costo del mercado, una parte esencial es la disponibilidad de refacciones y partes que garanticen los tiempos de entrega de las unidades.

Durante la conferencia de prensa Alfredo Carsolio, Director de Postventa Freightliner enfatizó la importancia del Centro de Distribución de Partes, el cual tiene una amplia gama de productos disponibles, actualmente tenemos más de 200 líneas, una existencia física de 60 mil partes y más de 90 mil que pueden ser solicitadas de manera inmediata, es decir más de 150 mil refacciones disponibles para nuestros clientes y con una capacidad de entrega de hasta 24 horas.

En los últimos tres años se han mejorado los tiempos de entrega en un 40%, alcanzando una efectividad de hasta el 97% en componentes, el Centro de Distribución tiene un inventario superior a los 600 millones de pesos, lo que lo convierte en la columna vertebral para el área de Postventa y un atributo fundamental de la red de distribuidores. En 2016 los pedidos se incrementaron en un 66% gracias a la respuesta efectiva y de forma global se tuvo un incremento del 21% en la venta de refacciones en México con respecto al año pasado.

Por su parte Marco Feregrino, Director de Postventa de Mercedes-Benz Autobuses abordó la importancia de los estándares como eje rector para alcanzar la excelencia en el servicio, para lograrlo se trabaja en la estrategia de mejora continua con programas como Evolución Élite. En los tres últimos años se ha podido optimizar el Uptime en un 52%. El Índice de Satisfacción del Cliente se ha incrementado en un 4% respecto al 2015 para alcanzar un promedio arriba del 90%.

Además, se trabaja en la Certificación Técnica con la finalidad de tener una red capacitada para atender cualquier requerimiento de los clientes, en los tres últimos años se ha crecido en un 128% en el cumplimiento del Indicador de Certificación de Distribuidores.

Algunos de los resultados de las áreas de Postventa

- Center Bus, programa de certificación que permite a los operadores de autobuses y dueños de flotillas una atención garantizada los 365 días del año las 24 horas. Actualmente cuatro distribuidores han obtenido esta certificación en Guadalajara, Culiacán, Xalapa y Monterrey.
- Taller Móvil, iniciativa que permita a los dueños de autobuses recibir atención en zonas lejanas de los Centros de Distribución de manera efectiva, con técnicos certificados y soluciones inmediatas.
- La línea 100% Mercedes-Benz Refacciones Hecho en México, un programa de nacionalización de partes orientada a disminuir los costos de mantenimiento preventivo y predictivo y que representa, que incluye balatas, aceites y lubricantes, AdBlue®, filtros, tambores, mazas y turbo cargadores
- Poder detrás de un Freightliner iniciativa de capacitación sobre la propuesta de valor del área, que inició en 2016 y ha recorrido 18,000 kilómetros, ha impartido clínicas a 1,500 personas a través de 1,100 horas de capacitación en 150 puntos del país.
- Enlace Freightliner iniciativa de telemática que a la fecha ya rebaso las 1,000 unidades con esta solución integrada y que permite a los dueños de flotilla un monitoreo remoto de las unidades para detectar cualquier anomalía o falla de manera inmediata y garantizar la atención oportuna.
- Programa MASS para un mantenimiento preventivo y correctivo, el cual se caracteriza por su flexibilidad y operatividad, al día de hoy alrededor de 200 unidades están afiliadas y se prevé un incremento de esta cifra.

Al cierre del evento se realizó la premiación de los proveedores en tres categorías:

- Soporte Comercial Bosch y Delco Remy
- Servicio al Cliente Mann y Donaldson
- Mejor soporte al Producto: Timken y Horton
- Proveedor del año: Borgwarer y Eaton

Contacto de prensa:

Karen González-Lamb

Daimler Trucks México

Teléfono: (55) 4155.2622

karen.gonzalez-lamb@daimler.com

Erika Williams Pellico

Mercedes-Benz Autobuses

Teléfono: (55) 4155.2656

erika_isabel.williams@daimler.com

Acerca de Daimler

Daimler AG es una de las compañías automotrices más exitosas del mundo. Con sus divisiones Mercedes-Benz Cars, Daimler Trucks, Mercedes-Benz Vans, Daimler Buses y Daimler Financial Services, el Grupo Daimler es uno de los más grandes productores de autos de lujo y el fabricante más grande de vehículos comerciales con alcance global. Daimler Financial Services ofrece servicios de financiamiento, arrendamiento, administración de flotillas, seguros e innovadores servicios de movilidad. Los fundadores de la compañía, Gottlieb Daimler y Carl Benz, hicieron historia con la invención del automóvil en el año 1886. Como pionero de la ingeniería automotriz, hoy en día, Daimler sigue dando forma al futuro de la movilidad: el enfoque del Grupo está en las tecnologías verdes e innovadoras así como en el desarrollo de automóviles seguros y Superiores que fascinen a los clientes. Durante muchos años, Daimler ha invertido continuamente en el desarrollo de sistemas alternativos de manejo con la finalidad de lograr un manejo libre de emisiones a largo plazo: desde vehículos con transmisión híbrida hasta eléctricos impulsados por baterías y celdas de combustible. Asimismo la

DAIMLER

compañía está encaminada hacia una conducción autónoma a través de sistemas de conectividad inteligente y libre de accidentes. Esto es sólo un ejemplo de la manera en la que Daimler acepta con gusto el desafío de cumplir con sus responsabilidades ante la sociedad y el medio ambiente. Daimler ofrece sus productos y servicios en prácticamente todos los países del mundo, y además cuenta con plantas de manufactura en los cinco continentes. Su portafolio de productos incluye, además de la marca automotriz de lujo más valiosa del mundo, Mercedes-Benz, las marcas smart, EQ, Freightliner, Western Star, BharatBenz, FUSO, Setra, Thomas Built Buses, las distintas marcas de Daimler Financial Services: Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services, Daimler Truck Financial, moovel, car2go y mytaxi. La compañía cotiza en las bolsas de valores de Frankfurt y Stuttgart (símbolo DAI). En 2016, el Grupo vendió tres millones de vehículos con una fuerza laboral de 282,488 personas; ingresos totales de €153.3 millardos y €12.9 millardos en EBIT.