

# LIEBHERR

## NUEVAS INSTALACIONES de LIEBHERR IBÉRICA, S.A. EN CHILOECHES (GUADALAJARA)

Liebherr Ibérica, S.A. está presente en España a través de diferentes divisiones de negocio entre las que se encuentran, la división de grúas autopropulsadas, grúas portuarias, grúas dragalinas y de perforación, así como la división de movimiento de tierras y minería.

Desde su fundación en 1988, Liebherr Ibérica, S.A. ha mantenido una exitosa trayectoria con la que ha consolidado de manera estable los productos Liebherr en el mercado español, consiguiendo la satisfacción de sus clientes. Este proceder a dado su fruto con un notable crecimiento de todas las divisiones, derivando en la necesidad de reubicar a la división de grúas dragalinas y de perforación y a la división de grúas portuarias en Alcalá de Henares. Así como la construcción de unas nuevas instalaciones en Chiloeches para ubicar la división de movimiento de tierras. La división de grúas autopropulsadas se mantiene en la sede social de Liebherr Ibérica, S.A. de Azuqueca de Henares.



**NUEVAS INSTALACIONES** La construcción de estas nuevas instalaciones para la división de movimiento de tierras, ha empleado casi un año. Empezando su actividad en octubre de 2008, con el traslado de todo el personal de la división. Estas nuevas instalaciones cuentan con un total de 26.851,60 m<sup>2</sup> de superficie, de los cuales 2.719 m<sup>2</sup> son oficinas, 3.024 m<sup>2</sup> taller, y 22.685,20 m<sup>2</sup> de campa. Con vistas al futuro se ha reservado una tercera planta de 806 m<sup>2</sup> de superficie para realizar una posible ampliación de oficinas. Dentro de estas modernas instalaciones se encuentran: el departamento de recambios, soporte y servicio técnico, departamento comercial, administración y finanzas.

## **RECAMBIOS Y ALMACÉN**



El departamento de recambios cuenta con un equipo humano compuesto por 11 personas, repartidas entre atención al cliente y almacén. El equipo de atención al cliente da soporte técnico tanto a la red de concesionarios, como al cliente final que Liebherr Ibérica atiende directamente. Gracias a ellos y al empleo de modernas técnicas de almacenaje y logística, se tramitan una media de 3000 pedidos mensuales. De esta forma, el equipo de almacén recibe diariamente en Chiloeches un camión procedente de las distintas fábricas, y mediante un sistema de flujo tenso (descarga > recepción, verificación > identificación > despacho > envío), distribuye los pedidos de forma que llegan al concesionario o al cliente final a primera hora del día siguiente. Este sistema logra una disponibilidad inmediata (24/48 horas) del 95%, llegando en 72 horas a una disponibilidad superior al 98%. Este dato tiene especial valor, considerando la gran

variedad de piezas y personalizaciones posibles de los equipos Liebherr. Además el almacén pone a disposición de la red un servicio de urgencia los viernes por la tarde y los sábados hasta medio día y un servicio "puerta a puerta" para máquinas paradas de alta productividad.

El nuevo almacén cuenta con un sistema de almacenamiento vertical con una capacidad total de carga de 40t y una memoria para 20.000 referencias. Este sistema de almacenamiento vertical junto con la zona de almacenamiento en estanterías verticales permite aumentar la capacidad y agilizar la preparación de pedidos.

## **SERVICIO TÉCNICO**



La división de movimiento de tierras de Liebherr en la Península cuenta con 19 puntos de servicio a nivel nacional, incluyendo esta nueva base de Chiloeches que da servicio a la zona centro y a dos delegaciones en Portugal. Para poder dar soporte técnico y formación a esta red, el departamento cuenta con un equipo de tramitación de garantías, un equipo de técnicos formadores y un equipo de técnicos especialistas que dan soporte a 185 mecánicos

distribuidos a lo largo de todo el territorio. Estos disponen de 130 vehículos de servicio completamente equipados.

## e-maquinaria

### ■ Un equipo de técnicos especialistas

Con el fin de apoyar y canalizar todas las consultas técnicas que se generan, la división de movimiento de tierras de Liebherr Ibérica dispone de un equipo de 5 técnicos especialistas, cada uno de ellos dedicado a un tipo de producto. Su función principal es servir de enlace técnico entre la red de distribución y fábrica además de colaborar con los técnicos de formación en los cursos de los productos de su especialidad.

### ■ Tramitación de garantías

El departamento de garantías consta de 4 personas: dos técnicos y dos administrativos, que gestionan tanto las garantías de todos los distribuidores como la tramitación a fábrica de las mismas.

### ■ Formación

Las nuevas instalaciones cuentan con una sala de formación de 50 m<sup>2</sup> con una capacidad aproximada de 30 personas, además de un área en el taller para la realización de la parte práctica de los cursos. Aquí se imparten cursos técnicos para personal propio y de la red de distribución y también cursos para comerciales por parte del equipo de ventas.



Durante el 2008 se realizaron 17 cursos a los que asistieron 204 personas. Para el 2009 el plan de formación casi se ha duplicado con un proyecto de 29 cursos y un total de 350 asistentes. Cada curso se imparte dos veces para poder agrupar a los asistentes en grupos reducidos y así poder aprovechar al máximo tanto la parte teórica como la parte práctica de los mismos.

Los cursos están estructurados en 3 niveles de dificultad:

- **Básico:** donde se ven hidráulica básica, mecánica básica y electricidad básica para formar a aquellos mecánicos sin experiencia a fundamentalmente leer los diferentes esquemas.
- **General:** este tipo de cursos se centra en los diferentes tipos de máquinas, excavadoras de cadenas, excavadoras de ruedas, buldóceres, palas de ruedas, palas de cadenas y manipuladoras telescópicas.
- **Avanzado:** En estos cursos se incide en la búsqueda de averías en modelos específicos, así como en el manejo del software de Liebherr.

Los dos técnicos formadores además de impartir los cursos, se ocupan de gestionar toda la información técnica que se ofrece a la red de distribución.

### ■ Taller a disposición de sus clientes



El taller de la nueva sede de la división de movimiento de tierras de Liebherr Ibérica ha sido diseñado y estructurado para que el equipo humano que trabaja en este departamento pueda proporcionar a sus clientes una rápida respuesta a los problemas de las máquinas y mantener su confianza. Para ello, se atienden y se coordinan minuciosamente todas las solicitudes recibidas

con aviso de avería tanto en taller como en campo minimizando al máximo el tiempo de respuesta atendiendo de inmediato las máquinas paradas y valorando las intervenciones por orden de prioridad.

Mantener un buen servicio técnico se consigue gracias a un equipo formado por 27 personas, de las cuales 21 son mecánicos gestionados por 3 responsables de área: campo, taller y soldadura. Para completar su formación y sus conocimientos generales, los mecánicos reciben formación específica por tipo de producto.

El nuevo taller está dividido por secciones de reparación: reparación general, componentes, soldadura, área de formación y almacén de garantías y útiles.

Además se han instalado dos grúas puente de 32/32t y 25t y una polipasto de 2t y 10/20m, para la realización de trabajos con cargas pesadas. Asimismo, se dispone tanto de los medios informáticos más avanzados como de las herramientas necesarias para realizar cualquier tipo de reparación.

Junto a la nave taller se está acondicionando una futura cabina de pintura de 230 m<sup>2</sup>.



La campa exterior está provista de un lavadero y una zona para componentes y equipos nuevos. En ella se estacionan también los 13 coches de servicio, el camión grúa, los 2 camiones de mantenimiento y los 3 coches auxiliares que están a disposición del equipo técnico para realizar los trabajos de la forma más eficaz y poder llegar a los clientes de la forma más rápida y con los mejores equipos de trabajo.