



**El primero y el mejor:**

# DAF ITS

DAF ITS (International Truck Service), el servicio de emergencia internacional para conductores de camiones, lleva desde 1972 ayudando a los conductores con averías a volver a la carretera, y cuenta con la reputación de ser uno de los principales servicios de asistencia del sector.

Hacia el final de la década de 1960, el transporte internacional por carretera comenzó a crecer a un ritmo tremendo. Esto llevó a la creación de DAF ITS en 1972, la primera organización de su tipo en el sector del transporte por carretera. Después de casi 50 años, el principal objetivo del servicio de asistencia en carretera de DAF sigue siendo el mismo: ayudar a los conductores con averías a volver a la carretera a la mayor brevedad posible para garantizar el máximo tiempo de actividad del vehículo.

### **Más que una simple asistencia técnica**

DAF ITS proporciona mucho más que un soporte técnico para camiones y autobuses. Ya sea por avería en el vehículo a raíz de un accidente, por un defecto del semirremolque o incluso por una multa de tráfico, una sencilla llamada telefónica al número central de Eindhoven (+31 40 214 3000) pone en marcha el servicio internacional de DAF. A veces el servicio

ofrecido por DAF ITS va incluso más allá. En una ocasión excepcional, a un conductor se le proporcionó un par de zapatos nuevos después de que los suyos quedasen atascados en el barro cuando buscaba un teléfono de carretera. Pero, por supuesto, este tipo de cosas ya no ocurren. Para recurrir a la ayuda de DAF ITS en la actualidad, el conductor no necesita ni siquiera salir de la cabina, gracias a los smartphones y al correo electrónico ([daf.its.callcenter@daftrucks.com](mailto:daf.its.callcenter@daftrucks.com)).

### **24 horas al día, 365 días al año**

DAF tomó desde el principio la decisión consciente de mantener el control de los servicios proporcionados por ITS. DAF ITS está ubicado en Eindhoven, literalmente en el corazón de la organización, entre los departamentos de PACCAR Parts y Market Service. Esto garantiza que las líneas de comunicación sean más directas y que siempre se



“  
**En una ocasión excepcional, a un conductor se le proporcionó un par de zapatos nuevos después de que los suyos quedasen atascados en el barro.**



disponga de la información y del asesoramiento técnico más actuales. Esto también significa que los envíos urgentes de piezas de repuesto, por ejemplo, se pueden organizar en el menor tiempo posible. DAF ITS está disponible de forma ininterrumpida, y proporciona asistencia en todos los países europeos y Marruecos. Los conductores pueden comunicarse directamente con los operadores en seis idiomas diferentes.

**Puntos de servicio**

Al principio, todas las solicitudes de ayuda se procesaban por teléfono y con un sistema de tarjetas. Hoy en día se utilizan modernos equipos informatizados para garantizar la máxima eficiencia. Siempre que se recibe una solicitud, la primera tarea es establecer la ubicación del punto de servicio DAF más próximo al vehículo averiado. En cuanto se establece contacto con el concesionario, se informa al conductor de cuándo llegará

la ayuda. También se establece contacto con el concesionario que se ocupa normalmente del mantenimiento del vehículo en cuestión. Esto sirve para garantizar el pago, de forma que el conductor no tiene que preocuparse por los aspectos económicos de los servicios proporcionados. Cuando un vehículo se avería, DAF ITS también informa a la ubicación base del vehículo y la mantiene informada de todo lo que ocurre.

**Análisis de flotas**

El servicio de emergencia internacional analiza todas las solicitudes de asistencia para generar estadísticas e informes. Los informes de DAF ITS ayudan al concesionario de DAF a proporcionar análisis de flotas específicos a los operadores de transporte. Y los informes de ITS también son muy importantes para el departamento de desarrollo de productos de DAF, ya que son una fuente de información esencial que ayuda a garantizar la mejora continua del producto. ■