
Ford Pro: Wenn die Werkstatt zum Kunden kommt

Von Walther Wuttke

Die leichten Nutzfahrzeuge sind die Stütze der Wirtschaft – ohne die Transporter läuft wenig im Handwerk und der Logistik, und deshalb müssen sie immer und überall einsatzbereit sein. Die vielseitigen leichten Nutzfahrzeuge sind für ihre Besitzer unverzichtbare Werkzeuge, um die Kundschaft zuverlässig zu bedienen. Ausfälle kosten Zeit und Geld. Damit den Gewerbekunden Zeit raubende Werkstattaufenthalte und kostspielige Ausfälle erspart werden, hat Ford jetzt einen neuen Service gestartet und bringt die Werkstatt zum Kunden.

Mit dem Pilotprojekt, das zunächst in fünf Regionen (Köln, Berlin, Koblenz, Wiesbaden und Kolbermoor bei Rosenheim) an den Start gegangen ist, kommen Werkstätten auf vier Räder zu den Flottenkunden und können dort „bis zu 80 Prozent der Reparaturen ausführen“, erklärt Jörg Pilger, Direktor Ford Kunden-Service für Deutschland, Österreich und die Schweiz. In den speziell ausgerüsteten Transit Kastenwagen sind alle notwendigen Werkzeuge an Bord. Neben den handfesten Reparaturen können die „rollenden Mechaniker“ auch Softwareupdates vornehmen. Ford plant in Zukunft, „90 bis 100 Service-Fahrzeuge in den Ballungszentren einzusetzen“, so Pilger. Bis Mitte des Jahres werden 25 Kunden mit 30.000 Fahrzeugen an dem Pilotprojekt teilnehmen. Die Zahl soll auf 500 bis 600 Flotten steigen, um den Service bundesweit flächendeckend anbieten zu können. „In Zukunft ist es auch denkbar, dass wir die Kunden über unsere Telematik-Lösungen proaktiv auf sich abzeichnende Probleme hinweisen.“

„Wir betreuen unsere Gewerbekunden vom Kauf bis zur Stilllegung ihrer Fahrzeuge“, erklärt Claudia Vogt, Direktorin für das Ford-Nutzfahrzeuggeschäft in Deutschland, Österreich und der Schweiz. „Ford Pro, das ‚Pro‘ steht für Produktivität oder besser: für Produktivitätsoptimierung, ist ein miteinander verzahntes, ganzheitliches Vertriebs- und Servicekonzept, das sich mit einem breiten Angebot an Nutzfahrzeugen sowie mit praxisrelevanten Dienstleistungen an Gewerbekunden aller Branchen und Größen richtet. Wir sprechen in diesem Zusammenhang vom Ford Pro Eco-System.“ Wie in USA werden die unterschiedlichen Pro-Bausteine sukzessive auch in Europa und damit auch in Deutschland ausgerollt.

Vogt weiter: „Mit dem Ford Pro Eco-System können wir unseren Gewerbekunden maßgeschneiderte Lösungen aus einer Hand für ihre individuellen Bedürfnisse anbieten. Ford Pro ist vor allem für Flottenkunden entwickelt worden, deren Fahrzeuge bundesweit unterwegs sind. Aber auch kleinere Flotten können von den neuen Serviceangeboten profitieren.“

Das Ford Pro Eco-System umfasst fünf Elemente: Zum einen die „Produkte“, also die Nutzfahrzeuge wie zum Beispiel Transit oder E-Transit, zum anderen den Bereich Service/Dienstleistung mit dem Ford-Liive-Angebot. Das dritte Ford Pro-Element bezieht sich auf das Thema „Charging“ und beinhaltet die Beratung und Unterstützung der Kunden beim Aufbau einer Ladeinfrastruktur zum Beispiel auf ihren Betriebshöfen. Außerdem geht es bei Ford Pro um die Elemente „Telematik/Daten“ und „Finanzierungslösungen“.

Unter das Stichwort Service/Dienstleistung fällt nicht nur das Pilotprojekt mit den rollenden Transit-Werkstätten. Es geht zum Beispiel auch um das „Ford Liive“ Produktivitätsangebot zur Betriebszeitoptimierung von vernetzten Nutzfahrzeugen, das bereits im vergangenen Jahr unter dem Ford Pro-Dach vorgestellt wurde. Der kostenlos verfügbare Dienst reduziert die servicebedingten Ausfall- und Standzeiten von Fahrzeugen, die mit einem bordeigenen Modem ausgestattet sind, durch eine intelligentere und effizientere Steuerung notwendiger Wartungs- und Reparaturarbeiten. Das bedeutet für die Kunden vor allem weniger Werkstattbesuche und schnellere

Reparaturen.

Aktuell sind bereits 96 der 163 Ford Transit-Center in Deutschland an Ford Liive angeschlossen. „Wir wollen das Netz bis Ende des Jahres in Deutschland, Österreich und der Schweiz auf insgesamt circa 350 ausbauen, und unser Ziel ist der flächendeckende Ausbau in Deutschland bis Ende des Jahres“, blickt Jörg Pilger in die Zukunft. In das Ford-Liive-System sind auch die Diagnosetools der Vertriebspartner eingebunden, so dass die „Händler den exakten Zustand der Fahrzeuge ablesen können. Über unsere Telematiklösung können die Händler zudem Ersatzteile proaktiv bestellen. So sparen wir dem Kunden Zeit und sichern seine Produktivität.“

Um sicherzustellen, dass jedes Fahrzeug einsatzbereit zur Verfügung steht, wenn der Kunde es benötigt, ermöglicht Ford Liive die so genannte Smart Maintenance. „Gemeint ist damit die proaktive Planung von Wartungsarbeiten zum effizientesten Zeitpunkt inklusive der rechtzeitigen Benachrichtigung des Kunden, wenn ein notwendiger Service identifiziert wird“, erläutert Pilger. Kleine Unternehmen mit bis zu fünf Nutzfahrzeugen der Marke erhalten die Benachrichtigungen über die „FordPass Pro“-App, während Manager größerer Flotten durch eine spezielle web-basierte Version von Ford Telematics informiert werden.

Ein wichtiges Bindeglied zwischen den Gewerbekunden und den Ford Transit-Centern sind die Ford Liive-Center mit ihren Expertenteams. Sie unterstützen und beraten die Transit Center, also die Nutzfahrzeug-Händler, um die Werkstatt-Aufenthalte der Kundenfahrzeuge auf ein Minimum zu verringern. Dank moderner Software, die Daten aus dem Händler- und Pannenhilfe-Netzwerk von Ford aufbereitet, können die Liive-Center-Experten im Kontrollzentrum den Reparaturfortschritt jedes Kundenfahrzeugs in Echtzeit verfolgen und im Bedarfsfall auf Probleme reagieren.

„Jede Flotte ist anders. Daher wurden unsere Telematik- und Datenlösungen in kontinuierlicher Zusammenarbeit mit Fuhrparks aller Branchen und aller Größen entwickelt“, so Pilger. Ford bietet derzeit drei Angebote für Flottenbetreiber: Ford Pass Pro, das ist eine kostenlose App für die Verwaltung kleinerer Flotten von bis zu fünf Fahrzeugen auf dem Smartphone, Ford Telematics Essentials, das ist ein kostenloses, web-basiertes Tool zur Maximierung der Betriebszeiten von Flotten jeder Größe, bei dem der Flottenbetreiber jederzeit einen Überblick über den Zustand seiner Fahrzeuge hat. In Europa sind inzwischen rund 40.000 Fahrzeuge über Telematics Essentials vernetzt. Und drittens Ford Telematics, ein kostenpflichtiges, web-basiertes Tool, das Informationen zur Effizienz und Effektivität der Flotte jeder Größe liefert.

„Für uns ist seit den vergangenen zwei Jahren die Fahrzeugkonnektivität ein absolut entscheidender Kernpunkt unseres Nutzfahrzeuggeschäfts“, betont Jörg Pilger. „Um die Ford Pro-Angebote nutzen zu können, muss der Kunde allerdings das bordeigene Modem aktivieren, das mittlerweile in allen unseren Nutzfahrzeug-Baureihen zur Serienausstattung gehört. Es ist ausschließlich der Kunde, der entscheidet, ob und welche Daten er freigibt und welche Ford Pro-Dienstleistungen er in Anspruch nehmen will. Natürlich schützen wir die vom Kundenfahrzeug übermittelten Daten sehr sorgfältig. Dabei geht es in erster Linie um Fahrzeug- und nicht um personenbezogene Informationen.“ (aum/Walther Wuttke)

Bilder zum Artikel



Ein zur mobilen Werkstatt umgebauter Transit für den Ford-Pro-Service.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford



Jörg Pilger (Direktor Kundenservice) übergibt Jürgen Becker, Betriebsleiter des Autohauses Strunk in Köln, symbolisch den Schlüssel für zwei Werkstatt-Vans.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford
