



20. September 2022

KRONE 360° TRAILER SERVICE

Digitalisierung im Mittelpunkt

Auf der IAA Transportation 2022 in Hannover stellt Krone die umfassenden Dienstleistungen des Krone 360° Trailer Service vor, die immer stärker von der Digitalisierung geprägt sind. Ralf Faust, Leiter Service der Krone Nutzfahrzeug-Gruppe, erläutert die Strategie: „Im gesamten Krone 360° Trailer Service liegt der Schwerpunkt auf der Digitalisierung und der Vernetzung mit unseren Kunden, nicht nur in diesem Jahr, sondern auch in den folgenden Jahren. Wir bemühen uns jeden Tag, neue, bessere Wege für unsere Kunden zu eröffnen, den Service auszubauen und möglichst alle Themen und Daten und Produkte digital bereitzustellen und die Produkte auch digital bestellbar zu machen.“ Ein wesentlicher Bestandteil des Krone 360° Trailer Service ist die neue Digitalstrategie „Krone Intelligent Transport Solutions“ (KITS). Unter diesem Dach sind künftig alle digitalen Lösungen von Krone gebündelt, vom Datenmanagement über die Telematik-Produkte bis zu den immer stärker digitalisierten Servicekomponenten. Bereits mit der Auslieferung des Krone Fahrzeugs, ob mit oder ohne Telematik-Ausrüstung, startet der Krone 360° Trailer Service: Die Fahrzeugdaten stehen digital im „My Krone“ Service Portal bereit. Hier sind außerdem wichtige Daten zu Auslieferung und Abwicklung digital hinterlegt, um den Bearbeitungsaufwand zu reduzieren.

Ersatzteilservice: der Krone Spare Parts Onlineshop

Auch der Krone Ersatzteilservice ist von Digitalisierung und Telematik geprägt. Ein typisches Beispiel dafür ist das Tracking der Ersatzteile auf dem Weg zum Kunden – eine Neuheit bei Krone. Im „Krone Spare Parts Onlineshop“ werden rund 70.000 Ersatzteile bestellbar vorgehalten. Für alle verfügbaren Teile sind im Onlinekatalog Grafiken dargestellt, damit diese möglichst einfach und sicher identifiziert werden können. Für viele Tausend Ersatzteile liegen inzwischen zusätzlich Fotos oder Renderings vor.

Eine weitere Erleichterung: Kunden können ihre Fahrzeuge im Bereich „Mein Krone“ hochladen, damit eine Bestellung noch einfacher wird. Dann muss nur noch das gewünschte Fahrzeug angeklickt werden und anschließend aus den dazu passenden Ersatzteilen gewählt werden – ein beliebter Service, der in

diesem Umfang in der Trailerbranche führend ist, weshalb mittlerweile fast 70 Prozent der Bestellungen über den Onlineshop abgewickelt werden. Wenn es allerdings um erklärungsbedürftige Teile, etwa aus der Elektrik, oder technische Fragen geht, stehen die Krone Experten nach wie vor telefonisch oder per Mail bereit.

Aber auch ohne Fahrgestellnummer lassen sich Ersatzteile im Krone Spare Parts Shop bestellen. Dann läuft der Weg über die Artikelnummer, die Artikelbezeichnung oder über die Fotoauswahl. Ist der Artikel ausgewählt, lässt sich auch im Nachgang noch prüfen, ob es sich wirklich um das passende Teil handelt. Über die Fahrgestellnummer kann dazu die Funktion „Verwendung im Fahrzeug prüfen“ aktiviert werden.

Internationale Ausweitung des Ersatzteil-Service

Aktuell weitet Krone die Potenziale und die strategische Ausprägung des Bereiches Ersatzteile international stark aus. Dazu hat Krone in allen europäischen Ländern und darüber hinaus Tochter- und Partnerunternehmen etabliert, die sich ausschließlich um die Vermarktung von Ersatzteilen kümmern. Mit der Anfang 2021 eingeführten neuen Marke „Krone Trusted“ hält Krone zudem günstige Verschleißteile als qualitativ hochwertige Alternativen zum Original vor, die einen Kostenvorteil von bis zu 50 Prozent ermöglichen. Auch diese Ersatzteile können digital über den Shop bestellt werden. Angesichts der sehr positiven Resonanz wird Krone diese Marke künftig weiter ausbauen.

Werkstattnetz 24h

Damit Fahrer überall in Europa jederzeit schnell und einfach die richtige Service-Werkstatt finden, setzt Krone auf sein gut ausgebautes Servicepartner-Netzwerk. Allein durch die Kooperation mit dem Alltrucks Truck & Trailer Service stehen über 700 Servicepartner in 14 europäischen Ländern bereit, die einen vollumfänglichen und markenunabhängigen Service für Trucks und Trailer bieten. Um die Dienstleistungspakete im Bereich Flottenmanagement zu erweitern, bieten zudem Krone und der Service Provider ECR Solutions im Rahmen einer strategischen Partnerschaft Logistikdienstleistungen und Verladern maßgeschneiderte Komplettlösungen für das Management von Trailerflotten an. Damit besteht über das Krone Ordersystem die Möglichkeit, eine Schadenabwicklung, nicht nur im Garantiefall, digital abzuwickeln: Der Kunde meldet sich einfach auf dem Portal an und sendet nach Möglichkeit entsprechende Bilder mit. Um benötigte Ersatzteile direkt zu beziehen, ist das Ordersystem digital mit dem Krone Spare Parts Onlineshop verbunden. Die benötigten Teile werden über die Merkliste im Shop hinterlegt und können durch Übertragen in den Warenkorb einfach bestellt werden. Dieser Service ist auch als Krone Claim Care App verfügbar.

Ebenso steht als App sowie online der Krone Service Locator zur Verfügung, mit dem per Postleitzahl-Eingabe schnell die richtige Werkstatt unterwegs ermittelt werden kann. Speziell für die Reifenabwicklung sind entsprechende Servicepartner in der App Krone Tyre Locator hinterlegt.

Eine weitere Servicekomponente von Krone ist das flexible Baukastensystem „Fair Care“, das wahlweise 24 bis 72 Monate lang Wartungen und Verschleißreparaturen an Trailern übernimmt. Fair Care gibt es praxisgerecht in den drei aufeinander aufbauenden Paketen „Light“, „Basic“ oder „Complete“. Damit können je nach Bedarf die Erweiterungspakete „Tyre“ für die Reifen, „Cool“ für Kühlaggregate und „Lifter“ für Ladebordwände kombiniert werden. Darüber hinaus gibt es für die europaweite Pannenabwicklung die Zusatzoption „Breakdown“. Neben „Fair Care“ hat Krone weitere praktische Serviceleistungen im Programm, darunter eine Garantieverlängerung für Neufahrzeuge und Services rund um das Kühlgerät Celsineo, die sich ebenfalls flexibel anpassen lassen.

Besuchen Sie uns auf dem Krone Messestand!

IAA Transportation 2022 | 20.09.–25.09.2022
Hannover Messe | Halle 27 | Stand C40 | Freigelände N41, Q41, P43



Bei Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.:

SIMON RICHENHAGEN

Telefon [+49 5951 209-8216](tel:+4959512098216) · E-mail: simon.richenhagen@krone.de