



15. November 2022

Krone 360° Trailer Service

Digitalisierung im Mittelpunkt

Die Dienstleistungen des Krone 360° Trailer Service werden immer stärker von der Digitalisierung geprägt. Der Leiter für Service der Krone Nutzfahrzeug-Gruppe, Ralf Faust, verdeutlicht 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.“

Unter dem Dach der Digitalstrategie „Krone Intelligent Transport Solutions“ (KITS), die ein bedeutender Bestandteil des Krone 360° Trailer Service ist, sind künftig alle digitalen Lösungen von Krone gebündelt. Dazu gehören das Datenmanagement über die Telematik-Produkte bis zu den immer stärker digitalisierten Servicekomponenten. Der Krone 360° Trailer Service startet bereits bei Auslieferung des Fahrzeugs, ob mit oder ohne Telematik-Ausrüstung. Im „My Krone“ Service Portal stehen dann digital die Fahrzeugdaten bereit, zusätzlich sind dort wichtige Daten zur Auslieferung und Abwicklung hinterlegt, um den Bearbeitungsaufwand zu reduzieren.

Ersatzteilservice: der Krone Spare Parts Onlineshop

Auch im Ersatzteilservice von Krone ist die Digitalisierung und Telematik prägend, neu ist beispielsweise das Tracking der Ersatzteile auf dem Weg zum Kunden. 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. Zusätzlich können Kunden ihre Fahrzeuge im Bereich „Mein Krone“ hochladen. Dadurch wird ihre Bestellung künftig noch einfacher, denn jetzt muss nur noch das gewünschte Fahrzeug angeklickt und das passende Ersatzteil ausgewählt 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.

Auch ohne Fahrgestellnummer lassen sich Ersatzteile im Krone Spare Parts Shop bestellen. Das funktioniert dann über die Artikelnummer, Artikelbezeichnung oder über die Fotoauswahl. Nach Auswahl des Artikels, lässt sich auch im Nachgang noch prüfen, ob es sich wirklich um das richtige Teil handelt. Über die Fahrgestellnummer kann dazu die Funktion „Verwendung im Fahrzeug prüfen“ aktiviert werden.

Internationale Ausweitung des Ersatzteil-Service

Die Potenziale sowie die strategische Ausrichtung des Ersatzteilbereiches von Krone werden aktuell international stark ausweitet. Tochter- und Partnerunternehmen, die in allen europäischen Ländern und darüber hinaus eingerichtet wurden, kümmern sich um die Vermarktung von Ersatzteilen. 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

Das von Krone gut ausgebaute Service-Partner Netzwerk erleichtert es Fahrern jederzeit schnell und einfach die richtige Service-Werkstatt zu finden. 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. Das Ordersystem ist digital mit dem Krone Spare Parts Onlineshop verbunden, so können benötigte Ersatzteile direkt bezogen werden. 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.

Der Krone Service Locator ist ebenfalls als App verfügbar, hier kann über die Postleitzahl schnell die richtige Werkstatt von unterwegs gefunden werden. Für die Reifenabwicklung sind die entsprechenden 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.

Bei Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.:

SIMON RICHENHAGEN

Telefon +49 5951 209-8216 · E-mail: simon.richenhagen@krone.de

