



03. Mai 2021

SAP Update führt zu Beeinträchtigungen

Aufgrund eines SAP Updates kommt es von Donnerstag, den 13. Mai bis Sonntag, den 16. Mai 2021 zu Beeinträchtigungen und Ausfällen. Das bedeutet, dass die SAP-basierten KRONE Kundenportale in diesem Zeitraum nicht erreichbar sind. Folgende Bereiche sind von den Wartungsarbeiten und den damit entstehenden Beeinträchtigungen betroffen:

Auslieferung / Fahrzeug-Abholung

Fahrzeug-Abholungen können vom 13. bis 16. Mai nicht über das Portal angemeldet und avisiert werden. Anmeldungen, die bis Dienstag, den 12. Mai 2021; 12:00 Uhr eingehen, können über das Wochenende bereitgestellt und abgeholt werden.

Eine telefonische Erreichbarkeit der Auslieferung ist am 14. Mai 2021 gewährleistet:

Werlte:

+49 5951 209-232 / Öffnungszeiten: 08:00 – 14:30 Uhr

Herzlake:

+49 5962 93 63 137 / Öffnungszeiten: 07:00 – 15:45 Uhr

Lübtheen:

+49 38855 40 215 / Öffnungszeiten: 08:00 – 16:00 Uhr

Ersatzteil-Bestellungen / Ersatzteil-Shop

Im Zeitraum vom 13. bis 16. Mai 2021 können keine Ersatzteile verschickt werden. Bestellannahmen von Ersatzteilen sind erst ab dem 17. Mai 2021 wieder möglich. Online-Bestellungen über den KRONE Spare Parts Onlineshop sind weiterhin möglich, die Bestellungen können jedoch erst wieder ab dem 17. Mai 2021 versendet werden. Die Bereitstellung von Informationen zu Bestellstatus, Herstellerteilen, Preisen oder Verfügbarkeit ist wieder ab dem 17. Mai 2021 möglich.

KRONE Telematics

Das KRONE Telematics-Portal steht im gesamten Zeitraum der Wartungsarbeiten wie gewohnt zur Verfügung. Auskünfte zu Verträgen und Rechnungen sind jedoch erst wieder ab dem 17. Mai 2021

möglich. Gleiches gilt für die Versendung von Ersatzteilen und Nachrüst-KITs. Am 14. Mai 2021 ist die telefonische Erreichbarkeit des technischen Supports unter der +49 5951 209 174 weiterhin gewährleistet.

KRONE Fair Care/ Garantieverlängerung

Auskünfte zu Verträgen und Rechnungen sind ab dem 17. Mai 2021 wieder möglich. Einreichungen von Reparaturen sind über die Service Partner (Ordersystem) weiterhin möglich. Beantwortungen von Fragen oder Freigaben können erst ab dem 17. Mai 2021 wieder erfolgen. Fahrzeuge, die im Zeitraum vom 13. bis 16. Mai 2021 ausgeliefert wurden, sind weder im Ordersystem noch in der Übersicht vom Pannendienstleister zu finden. Sie werden am 17. Mai 2021 in die Systeme eingespielt. Im Zeitraum vom 13. bis 16. Mai 2021 können keine Ersatzteile verschickt werden. Bestellannahmen von Ersatzteilen sind erst ab dem 17. Mai 2021 wieder möglich. Online-Bestellungen über den KRONE Spare Parts Onlineshop sind weiterhin möglich, die Bestellungen können jedoch erst wieder ab dem 17. Mai 2021 versendet werden. Die Bereitstellung von Informationen zu Bestellstatus, Herstellerteilen, Preisen oder Verfügbarkeit ist wieder ab dem 17. Mai 2021 möglich. Am 14. Mai 2021 ist die telefonische Erreichbarkeit unter der +49 5951 209 8043 gewährleistet.

Kundendienst

Einreichungen von Reklamationen sind über die Service Partner (Ordersystem) weiterhin möglich. Beantwortungen von Fragen oder Freigaben können erst ab dem 17. Mai 2021 wieder erfolgen. Fahrzeuge, die im Zeitraum vom 13. bis 16. Mai 2021 ausgeliefert wurden, sind weder im Ordersystem noch in der Übersicht vom Pannendienstleister zu finden. Sie werden am 17. Mai 2021 in die Systeme eingespielt. Im Zeitraum vom 13. bis 16. Mai 2021 können keine Ersatzteile verschickt werden. Bestellannahmen von Ersatzteilen sind erst ab dem 17. Mai 2021 wieder möglich. Online-Bestellungen über den KRONE Spare Parts Onlineshop sind weiterhin möglich, die Bestellungen können jedoch erst wieder ab dem 17. Mai 2021 versendet werden. Die Bereitstellung von Informationen zu Bestellstatus, Herstellerteilen, Preisen oder Verfügbarkeit ist wieder ab dem 17. Mai 2021 möglich.

Am 14. Mai 2021 ist die telefonische Erreichbarkeit unter der +49 5951 209 320 gewährleistet.

Werkstätten / Servicepartner-Netzwerk

Die Bereitstellung von Zugangsdaten für das Ordersystem an neue Partner-Werkstätten ist ab dem 17. Mai 2021 wieder möglich. Am 14. Mai 2021 ist die telefonische Erreichbarkeit unter der +49 5951 209 8226 gewährleistet.

Wir bedanken uns bereits vorab für Ihr Verständnis. Bei Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!



Bei Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.:

SIMON RICHENHAGEN

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