



Werkstatt auf vier Rädern: Ford Pro kommt mit ‚Mobilen Service-Vans‘ zu Flottenkunden

- Ford Pro Service startet Pilot-Projekt für Flottenkunden in fünf deutschen Städten
- Ausgewählte Händler-Betriebe in Köln, Berlin, Koblenz, Wiesbaden und Kolbermoor bei Rosenheim setzen Ford Transit ein, die zu fahrenden Werkstätten umgebaut wurden, und erledigen so Service-, Inspektions- und Reparaturleistungen direkt vor Ort bei den Flottenkunden
- Teil des **FORDLiive Fleet Care** Programms, mit dem Ford seinen Flottenkunden eine neuartige Service-Erfahrung bietet und die Planung und Umsetzung von Service-Terminen noch einfacher und effizienter gestaltet
- Pilot-Projekt läuft bis 31. März 2022. Anschließend soll das Netz an teilnehmenden Ford-Händlern in Deutschland flächendeckend ausgebaut werden

KÖLN, 21. Dezember 2021 – Wie schön wäre es, wenn man sein Auto für die nächste Inspektion nicht in die Werkstatt bringen müsste, sondern der Service-Techniker nach Hause oder zum Arbeitsplatz kommt. Genau das macht der Ford Pro Service nun mit einem Pilot-Projekt für Flottenkunden möglich: Fünf ausgewählte Händler-Betriebe in Köln, Berlin, Koblenz, Wiesbaden und Kolbermoor bei Rosenheim setzen dafür zu fahrenden Werkstätten umgebaute Ford Transit ein und erledigen so Service-, Inspektions- und Reparaturleistungen direkt vor Ort bei den Flottenkunden.

In den umgebauten Ford Transit sind herkömmliche Werkzeuge wie Akku-Schlagschrauber oder Wagenheber untergebracht, aber auch Ford Spezialwerkzeuge. Mit ihren Werkstätten auf vier Rädern können die mobilen Service-Techniker rund 80 Prozent der Leistungen einer Ford Händler-Werkstatt abdecken: Von Software-Updates, über Wartungsarbeiten bis hin zu Verschleißreparaturen. Und sie können dabei online auf alle Daten und technischen Informationen aus den Ford Systemen zugreifen, die sie zu den jeweiligen Fahrzeugen benötigen.

Nach Großbritannien und den USA ist Deutschland der dritte Markt, in dem Ford diesen mobilen Service anbietet. Jeder Kunde mit einer Flotte von mindestens 50 Fahrzeugen kann ihn in Anspruch nehmen. Vorausgesetzt, die zu inspizierenden Fahrzeuge befinden sich im Radius von 50 Kilometer zu den am Pilotprojekt teilnehmenden Ford Händlern.

An FORDLiive Fleet Care sind in der Pilotphase zusätzlich zu den fünf Händlern mit mobilen Service-Vans weitere 14 Ford-Händler im ganzen Bundesgebiet beteiligt. Das bedeutet, der Flottenkunde muss nicht in den unterschiedlichen Einsatzgebieten seiner Fahrzeuge unterschiedliche Händler kontaktieren, sondern wendet sich an das Kontaktzentrum, das die Planung der Service-Termine etc. übernimmt und die Fahrzeuge direkt an eine verfügbare Ford-Werkstatt in der Nähe vermittelt.

Dieses Pilot-Projekt ist Teil des übergeordneten **FORDLiive** Programms, mit dem Ford sein Service-Angebot für Flottenkunden verbessern möchte, in dem es eine effektivere Nutzung der Fahrzeuge ermöglicht und Standzeiten minimiert. FORDLiive wiederum ist ein Schlüsselangebot von Ford Pro, dem neuen weltweiten Vertriebs- und Servicegeschäft des Automobilherstellers, das mit innovativen Produkten und Dienstleistungen die Geschäftstätigkeiten der Ford-Nutzfahrzeugkunden noch produktiver machen soll.

Deutschlandweiter Ausbau des Service-Angebots geplant

Das Service-Team im Kontaktzentrum hat Zugriff auf die aktuellen fahrzeugbezogenen Daten - vorausgesetzt das jeweilige Fahrzeug verfügt über ein FordPass Connect Modem. In diesem Fall werden die Flottenkunden kontaktiert, wenn beispielsweise eine Wartung fällig ist, das Motoröl gewechselt oder die Bremsbeläge erneuert werden müssen, und bietet gleich verfügbare Service-Termine an.

Das neuartige Programm richtet sich an Flottenkunden, deren Fahrzeuge bundesweit im Einsatz sind. Für sie gibt es nun ein zentrales Call Center, um Serviceleistungen schnell und unkompliziert zu buchen und Termine zu vereinbaren.

„Wir wollen unseren Geschäftskunden helfen, ihre Tätigkeit so effektiv wie möglich auszuüben“, sagt Jörg Pilger, Direktor Kunden-Service der Ford-Werke. „Ein Motto unseres neuen Ford+ Plans lautet: Kunden wie Familie zu behandeln. Diesen Anspruch füllen wir mit dem FORDLiive Fleet Care Programm und den mobilen Service-Vans mit Leben. Wir bieten unseren Flottenkunden damit eine ganz neuartige Service-Erfahrung und gestalten die Planung und Umsetzung von Service-Terminen viel einfacher und effizienter – sogar soweit, dass wir mit unseren fahrenden Werkstätten und geschulten Fachleuten direkt zu unseren Kunden kommen“, betont Pilger.

Das Pilotprojekt läuft zunächst bis Ende März 2022. „In der Pilotphase möchten wir lernen, was unsere Kunden brauchen und wie wir ihre Bedürfnisse noch besser befriedigen können“, erklärt Jörg Pilger weiter. „Im nächsten Schritt wollen wir unser Angebot ausbauen und diesen verbesserten Service sukzessive allen unseren Flottenkunden in Deutschland mit mehr als 50 Fahrzeugen anbieten.“

###

Ford-Werke GmbH

Die Ford-Werke GmbH ist ein deutscher Automobilhersteller und Mobilitätsanbieter mit Sitz in Köln. Das Unternehmen beschäftigt an den Standorten Köln, Saarlouis und Aachen mehr als 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Seit der Gründung im Jahr 1925 haben die Ford-Werke mehr als 47 Millionen Fahrzeuge produziert. Weitere Presse-Informationen finden Sie unter <http://www.media.ford.com>