
Ford Liive spart Flottenkunden Zeit und Geld

Von Guido Borck

Flottenbetreiber kennen das Problem: Fällt ein Fahrzeug aus, gehen die Stand- und Ausfallzeiten richtig ins Geld. Sie können rund ein Drittel aller Kosten betragen. Das weiß auch Ford. Daher haben die Kölner mit „FordLiive“ für ihre Nutzfahrzeugkunden eigens einen neuen Service ins Leben gerufen.

Die rund 30 Mitarbeiter auf dem Werksgelände in Köln-Niehl kümmern sich von nun an intensiver um die Belange der Gewerbekunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Das Ziel der Mannschaft lautet mehr Produktivität für kleine sowie große Fuhrparks. Damit die Ausfallzeiten rund um die Transit- sowie Ranger-Flotte möglichst gering sind. Das spart letztendlich Kosten.

Um die Einsatzbereitschaft der Kundenfahrzeuge sicherzustellen, liefert eine neun mal zwei Meter große Videowand den Mitarbeitern von Ford Pro (für Produktivität) die benötigten Fahrzeugdaten. Die Informationen über den aktuellen Fahrzeugzustand werden von den Transportern und Pritschenwagen in Echtzeit über das serienmäßig eingebaute Modem geschickt und direkt an die Kölner Zentrale gesendet. Sollte ein Problem mit dem Fahrzeug auftreten, erhält der Fahrer im Cockpit einen Wartungshinweis in Form einer aufleuchtenden Warnlampe. Gleichzeitig bekommt der Fuhrparkleiter den gleichen Hinweis auf seinem Rechner, der sich dann an den Kölner Hersteller wendet.

Im Anschluss organisiert Ford die Wartung und Inspektion und stellt innerhalb von spätestens 72 Stunden einen Werkstatttermin bereit. Ist darüber hinaus mehr als nur eine reguläre Wartung nötig, kann der Händler bereits im Vorfeld weitere Teile bestellen, noch bevor das Fahrzeug überhaupt in der Werkstatt eintrifft. Das minimiert Stand- und Ausfallzeiten und somit Kosten, da Wartung oder Reparatur beschleunigt werden.

Die Deutschland-Zentrale könnte zwar auch selbst aktiv werden und sich direkt an den Flottenmanager wenden, da sie ebenfalls die Problembeschreibung erhält, darf es aber aus Datenschutzgründen nicht. „Auch erfolgt die Übertragung der Zustandsdaten nur dann, wenn der Kunde das bordeigene Modem aktiviert und damit seine Zustimmung zum Datentransfer ausdrücklich erteilt hat“, erklärt Jörg Pilger, Direktor Ford Customer Service für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Überhaupt spielt der Datenschutz für Ford eine große Rolle, daher sind auch alle angelieferten Informationen nicht personalisiert.

Derzeit beteiligen sich 450 Betriebe an Ford Liive, Tendenz steigend. Darüber hinaus repariert ein mobiler Service mit 90 Ford Transit auch Fahrzeuge vor Ort, um die Produktivität der Betriebe zu erhöhen. Der Telematikservice ist kostenlos und mit den gesammelten Daten möchten die Kölner nicht nur ihren Flottenkunden einen besseren Service bieten, sondern auch die Qualität ihrer Produkte stetig verbessern.

Ford ist der erste Hersteller, der solch ein umfassendes Servicepaket für Flottenbetreiber von leichten Nutzfahrzeugen bietet. Neben Deutschland gibt es weitere Standorte in Großbritannien, Schweden, Spanien und Ungarn. Zukünftig soll der Service flächendeckend über Europa ausgebaut und auch um gewerblich genutzte Pkw-Flotten erweitert werden. (aum/gb)

Bilder zum Artikel



Das Ford-Liive-Center in Köln-Niehl.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford



Mobile Werkstatt von Ford Pro.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Guido Borck



Mobile Werkstatt von Ford Pro.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Guido Borck



Mobile Werkstatt von Ford Pro.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Guido Borck



Werkstattwagen von Ford Pro.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford



Werkstattservice von Ford Pro.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford



Mobile Werkstatt von Ford Pro.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford
