
Interview: Ford Pro schickt 100 Service-Vans auf die Straße

Von Walther Wuttke, cen

Claudia Vogt ist bei den Kölner Ford-Werken als Direktorin für das Nutzfahrzeuggeschäft in Deutschland, Österreich und der Schweiz verantwortlich. Im Gespräch mit Walther Wuttke erklärt sie, wie das neue Service-Angebot Ford Pro von den Kunden angenommen wird. Mit Ford Pro bietet das Unternehmen großen sowie mittleren und kleinen Flottenbetreibern eine individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Rundum-Versorgung.

Ford Pro ist seit einem knappen Jahr auf dem Markt. Wie haben die Kunden den neuen Service angenommen?

„Die Reaktion der Kunden fällt durchweg positiv aus. Das gilt vor allem für die kleinen und mittleren Flotten, die in Deutschland 75 Prozent des Marktes ausmachen. Für diese Unternehmen ist diese Hilfestellung besonders wichtig. Die meisten dieser Betriebe haben keine eigenen Fuhrparkmanager, die sich um Dinge wie zum Beispiel das neue Energiemanagement kümmern können. Ford Pro als neues Vertriebs- und Kundensystem bietet ihnen eine individuell auf sie zugeschnittene 360-Grad-Lösung, bei der alles aus einer Hand kommt. Speziell in der heutigen Zeit sind viele Betriebe verunsichert, was die Transformation zur Elektromobilität betrifft. Darum greifen sie auf unsere Beratungsangebote im Rahmen von Ford Pro zurück, denn wir zeigen ihnen, wie sie den Wechsel erfolgreich zu gestalten. Auch die Ford Telematics-Dienste erfreuen sich großer Nachfrage.“

Welche Daten werden dabei gesammelt?

„Das liegt allein in den Händen unserer Kunden: Sie müssen ihre Zustimmung geben, welche Daten konkret gesammelt werden. Ob zum Beispiel über das Telematics-System die Fahrgewohnheiten der Fahrer erfasst werden, entscheidet allein der Kunde und bei größeren Unternehmen der Betriebsrat. Allerdings können gerade diese Daten helfen, die Fahrzeuge effektiver einzusetzen.“

Nutzt Ford das System auch dazu, um mögliche Schwachstellen bei seinen leichten Nutzfahrzeugen frühzeitig zu erkennen?

„Die Cloud speichert technische Fahrzeugdaten ausschließlich anonymisiert. Wir werten sie entsprechend aus, um darüber Qualitätsverbesserungen bei unseren Fahrzeugen zu erreichen.“

Was ist das Alleinstellungsmerkmal von Ford Pro gegenüber dem Wettbewerb?

„Natürlich arbeiten auch die Wettbewerber an vergleichbaren Lösungen – bei uns jedoch erhalten die Kunden alle Elemente wie Kaufberatung, Finanzierung, Laden, Telematics und Service aus einer Hand. Dazu gehören zum Beispiel auch die mobilen Service-Vans. Mit ihnen kommt die Werkstatt zum Kunden und kann in 70 Prozent der Fälle die Aufgabe vor Ort lösen. Oder das Ford Live Center, mit dem wir die Betriebszeiten der Fahrzeuge optimieren. Damit haben wir bei den leichten Nutzfahrzeugen eindeutig ein Alleinstellungsmerkmal: Es kann den Kunden proaktiv auf technische Probleme und Servicetermine hinweisen sowie nach Rücksprache bei der hinterlegten Werkstatt einen Termin reservieren, bei dem dann die notwendigen Ersatzteile schon bereit liegen. Außerdem steht dort dann ein Ersatzfahrzeug zur Verfügung.“

Die Pilotphase der Mobile Service Vans ist abgeschlossen. Wie geht der Service weiter?

„Wir hatten in der Pilotphase neun Fahrzeuge im Einsatz, jetzt sind 44 Vans unterwegs. Bis Ende des Jahres wollen wir knapp 100 Fahrzeuge einsetzen und alle wichtigen

Gebiete in Deutschland abdecken. Dabei arbeiten wir mit unseren Handelspartnern zusammen, die die Vans einsetzen und die Dienstleistung auch mit dem Kunden abrechnen.“

Sind alle Ford-Händler in das Pro-System eingebunden?

„Alle 250 Transit-Center, davon haben 200 Betriebe bereits den höheren Standard 2.0. erreicht.“

Von welcher Größenordnung an lohnt sich Ford Pro für die Kunden?

„Da gibt es keine untere Grenze. Allerdings wird der Malermeister mit zwei Transit wahrscheinlich auf das Telematics-Paket verzichten und stattdessen die Ford Pro App samt aktiviertem Modem nutzen – der Service-Teil ist für ihn natürlich genauso wichtig wie für ein Unternehmen mit einer großen Flotte. Die Modem-Daten fließen in das Ford-Liive-System, damit die Werkstatt das Fahrzeug bei Bedarf wieder schnell auf die Straße bringen kann. Auch die maßgeschneiderte Finanzierung und die Beratung bei der Umstellung auf die E-Mobilität wird er nutzen.“

Wie reagiert die Kundschaft auf den neuen elektrisch angetriebenen Transit und welche Erwartungen setzen Sie in den E-Transit Custom, der Ende kommenden Jahres auf den Markt rollt?

„Das Interesse ist sehr groß. Der E-Transit ist super erfolgreich, und wir verzeichnen in Deutschland eine große Nachfrage – von großen Flottenbetreibern, überraschenderweise aber auch durch viele kleine und mittlere Unternehmen. Wenn wir mit dem E-Transit Custom im 1,0-Tonnen-Bereich an den Start gehen, wird das Interesse eine noch größere Beschleunigung erfahren. Die Elektrifizierung bei den Nutzfahrzeugen entwickelt sich stärker, als wir alle erwartet haben.“
(Walther Wuttke, cen)

Bilder zum Artikel



Claudia Vogt.

Foto: Autoren-Union Mobilität/Ford
