

## „FORD MOBILER SERVICE“: WENN DIE WERKSTATT ZU DEN KUND\*INNEN KOMMT

Ford ProTM startet in Österreich ein Programm von mobilen Werkstatt-Crews – die Teams sollen mit ihren Service-Fahrzeugen bis zu 70 Prozent der Leistungen einer stationären Ford Service-Werkstatt ersetzen

Vorteil für die Kund\*innen: kurzfristige Service-Termine wann und wo sie benötigt werden, so dass die Ausfallzeiten der Fahrzeuge minimiert werden

Die ersten 5 Service Vans wurden kürzlich an Händler\*innen übergeben, mehr sollen folgen

Wäre es nicht schön, wenn man seinen Ford für die nächste Inspektion nicht in die Werkstatt bringen müsste, sondern die Service-Techniker\*innen zu Ihnen kämen? Genau das ermöglichen die „Ford Mobiler Service“-Fahrzeuge, ein Produkt von Ford ProTM, der neuen Fahrzeugdienstleistungs- und Vertriebs-Einheit von Ford. In Deutschland bereits mit 85 Fahrzeugen flächendeckend etabliert, startet das Programm nun auch in Österreich mit 5 Fahrzeugen und richtet sich ausschließlich an gewerbliche Kund\*innen mit Ford-Flotten. Den mobilen Werkstatt-Service namens „Ford Mobiler Service“ bieten seit kurzem 5 Ford-Servicebetriebe an. Die Werkstatt-Crews können mit ihren Service-Fahrzeugen vor Ort bei Kund\*innen bis zu 70 Prozent der Leistungen einer stationären Ford Service-Werkstatt erledigen: von Software-Updates, über Inspektions- und Wartungsarbeiten bis hin zu Verschleißreparaturen unabhängig davon, ob es sich um Fahrzeuge mit batterie-elektrischem, Plug-in-Hybrid oder Verbrenner-Antrieb handelt.

„Single Point of Contact“ wird Ende 2023 telefonisch und per Mail erreichbar sein Ergänzend zu den Vans wird Ende des Jahres ein „Single Point of Contact“ installiert: Mit diesem müssen Kund\*innen, die mit ihrem Fahrzeug landesweit unterwegs sind wegen eines Servicetermins nicht mehr unterschiedliche Service-Werkstätten kontaktieren. Sie wenden sich einfach an den „Single Point of Contact“, also zentral an das FORDLive Fleet Care-Kundenzentrum, per Telefon oder mail.

Dieses Kundenzentrum kümmert sich in Abstimmung mit den Kund\*innen um die Terminplanung und vermittelt auch die entsprechende Ford Service-Werkstatt beziehungsweise den Einsatz der Servicefahrzeuge. Die Vorteile für die Ford-Kund\*innen: kurzfristige Werkstatt-Termine wann und wo auch immer sie benötigt werden, so dass die Ausfallzeiten der Fahrzeuge minimiert werden, was für Flottenbetreiber\*innen essenziell ist.

Gründliche Schulung der neuen mobilen Werkstatt-Teams

Je teilnehmendem Ford-Händlerbetrieb wurden jeweils zwei Servicetechniker\*innen gründlich auf ihre Einsätze vorbereitet. Es ging dabei um Themen wie Sicherheit, Umwelt, Mobiler Service Prozess-Abläufe, Kundenkontakt, Systeme und Kommunikation, Technik und Spezialwerkzeuge.

### MVC WIEN-NORD

Brünner Straße 66  
1210 Wien  
T (01) 277 80-0 F (01) 277 80-5299  
E wiennord@mvcmotors.at

### MVC WIEN-WEST

Guldengasse 1A  
1140 Wien  
T (01) 87 811-0 F (01) 87811-4299  
E wienwest@mvcmotors.at

### MVC WIEN-SIMMERING

Simmeringer Hauptstraße 261  
1110 Wien  
T (01) 76 077-0 F (01) 76 077-62  
E wiensimmering@mvcmotors.at

### MVC BRUNN

Wiener Straße 152  
2345 Brunn am Gebirge  
T (02236) 31 600-0 F (02236) 31 600-7799  
E brunns@mvcmotors.at

Zum Einsatz kommen derzeit 5 Ford Transit-Kastenwagen, die die Ford-Händler\*innen nach Werksvorgaben zu vollausgestatteten mobilen Servicefahrzeugen umgerüstet haben. Ende 2023 werden es rund 10-12 Service-Fahrzeuge sein. Alle Werkstatt-Teams können online auf Zustandsdaten sowie auf technische Informationen aus den Ford-Systemen zugreifen, die sie zu den jeweiligen Fahrzeugen benötigen – vorausgesetzt, die Kund\*innen haben das bordeigene FordPass Connect-Modem aktiviert und damit ihre Zustimmung zum Datentransfer ausdrücklich erteilt.

### Baustein des Ford ProTM Service-Programms

Das mobile Service-Angebot „Ford Mobiler Service“, sowie das Kundenkontaktzentrum „FORDLive Fleet Care“ sind Bausteine des übergeordneten Ford ProTM Service-Programms, mit dem Ford sein Service-Angebot für Flottenkunde\*innen optimieren möchte, indem es unnötige Standzeiten der Fahrzeuge minimiert. Ford ProTM Service wiederum ist ein Schlüsselangebot von Ford ProTM, der weltweit tätigen Fahrzeugdienstleistungs- und Vertriebs-Einheit des Automobilherstellers, die sich mit einem breiten Angebot an Fahrzeugen und praxisrelevanten Dienstleistungen aus einer Hand an Gewerbekund\*innen aller Branchen und Größen richtet und bereits mit der Auslieferung des Ford-Nutzfahrzeuges an die Kund\*innen beginnt.

#### **MVC WIEN-NORD**

Brünner Straße 66  
1210 Wien

**T** (01) 277 80-0 **F** (01) 277 80-5299  
**E** wiennord@mvcmotors.at

#### **MVC WIEN-WEST**

Guldengasse 1A  
1140 Wien

**T** (01) 87 811-0 **F** (01) 87811-4299  
**E** wienwest@mvcmotors.at

#### **MVC WIEN-SIMMERING**

Simmeringer Hauptstraße 261  
1110 Wien

**T** (01) 76 077-0 **F** (01) 76 077-62  
**E** wiensimmering@mvcmotors.at

#### **MVC BRUNN**

Wiener Straße 152  
2345 Brunn am Gebirge

**T** (02236) 31 600-0 **F** (02236) 31 600-7799  
**E** brunn@mvcmotors.at