

# *Active service*

DAS EVOLUTIONÄRE SERVICE-KONZEPT

**KNORR-BREMSE**



# Active service

Mit Active Service setzt Knorr-Bremse neue Maßstäbe bei der aktiven Unterstützung für Ihr Tagesgeschäft: mit maßgeschneiderten, wirtschaftlichen Service-Lösungen, Produkten in Erstausrüstungs-Qualität und starker regionaler Präsenz. Immer für Sie erreichbar: per Telefon, per Internet und auch vor Ort.

Diese Broschüre gibt Ihnen einen Überblick über Active Service und alles, was dazu gehört.



# Active Service liefert Wertschöpfung in allen Facetten ...

## ... mit einem passend auf Sie zugeschnittenen Konzept.

Das breite Dienstleistungsspektrum ermöglicht es Ihnen als Partner in Handel, Werkstatt und Flotte, Ihre Arbeits- und Geschäftsabläufe in jeder Hinsicht effizient und wirtschaftlich zu gestalten.

Mit Produkten in Erstausrüstungs-Qualität, technischen Trainings zur Vertiefung von praxisnahem Know-how und Hotline-Support werden in der Werkstatt kürzere Reparaturzeiten erreicht. Service-Anleitungen, Service-News oder andere technische Informationen sind bei Bedarf im Internet schnell abrufbar.

Im Handel lassen sich aufgrund von Produktvereinheitlichungen Lagerkosten und gebundenes Kapital verringern – bei gleichzeitig erhöhter Produktverfügbarkeit. Internetbasierte e-services wie der elektronische Produktkatalog helfen, Produkte und relevante Infos schnell zu finden. Bestellungen sind einfach und sicher. Auch hier bietet eine telefonische Hotline Unterstützung.

# 24h

# Alle Produkte in Erstausrüstungs-Qualität – sicher ist sicher

Wer sicherheitsrelevante Nutzfahrzeugsysteme wartet, muss Sicherheit gewährleisten. Deshalb sollten Sie sich ausschließlich auf Ersatzteile in Erstausrüstungs-Qualität von Knorr-Bremse verlassen: Diese bieten die richtige Qualität, Zuverlässigkeit und eine hohe Lebensdauer.

ERSTAUSRÜSTUNGS-QUALITÄT – SICHER IST SICHER

## 24h e-services

Auf unseren elektronischen Produktkatalog haben Sie im Internet rund um die Uhr Zugriff. Hier sind sämtliche Knorr-Bremse Produkte auch mit folgemarktrelevanten Details hinterlegt. Das sichere Online-Bestellverfahren – unterstützt durch unsere kommerzielle Hotline – vereinfacht und beschleunigt den Bezug.



<http://www.knorr-bremseCVS.com>



## Active Service – intelligent und wirtschaftlich

Das Service-Portfolio von Knorr-Bremse richtet sich nach den Kriterien Sicherheit, Qualität und Wirtschaftlichkeit entlang des Lebenszyklus.

### Produktvereinheitlichung

Am Beispiel pneumatisch zugespante Scheibenbremse wird der Gedanke eines vereinheitlichten Produktprogramms deutlich. Die Zuspanneinheit als Kern des Service-Konzepts wurde für alle im Feld vertretenen Applikationen rationalisiert. Der Service ist dadurch mit 116 Zuspanneinheiten für über 1.100 verschiedene Applikationen möglich. Im Tool-Kit für die Scheibenbremse sind spezielle Werkzeuge für den reibungslosen Service enthalten. Service-Kits runden das Produktangebot ab.

Ein Beispiel, das unsere wirtschaftliche Service-Philosophie beweist: Produktvereinheitlichung, wo immer möglich.

### Rückwärtskompatibilität

Rückwärtskompatibilität ermöglicht die Ausstattung von Serviceteilen mit allen zusätzlichen Features der aktuell verbauten Serie – das versteht Knorr-Bremse unter echter Erstausrüstungs-Qualität.



## Mit *NEO* System Diagnostics entgeht Ihnen nichts

NEO System Diagnostics ist eine Diagnoseplattform für elektronische Nutzfahrzeugsysteme, die Störungen bei elektronischen Bremssystemen schnell und professionell erkennt. Sie kommuniziert je nach Konfiguration über die Diagnoseschnittstelle oder direkt mit dem elektronischen Steuergerät (ECU). Dadurch kann nicht nur der Fehlercode ausgelesen werden, sondern im Falle komplexer Störungen eine Systemanalyse zur Lokalisierung und Behebung des Fehlers schnell durchgeführt werden.

Modernste Hard- und Software führt Sie step-by-step durch den kompletten Prüfvorgang und gibt Fehlersuch- sowie Reparaturhinweise.



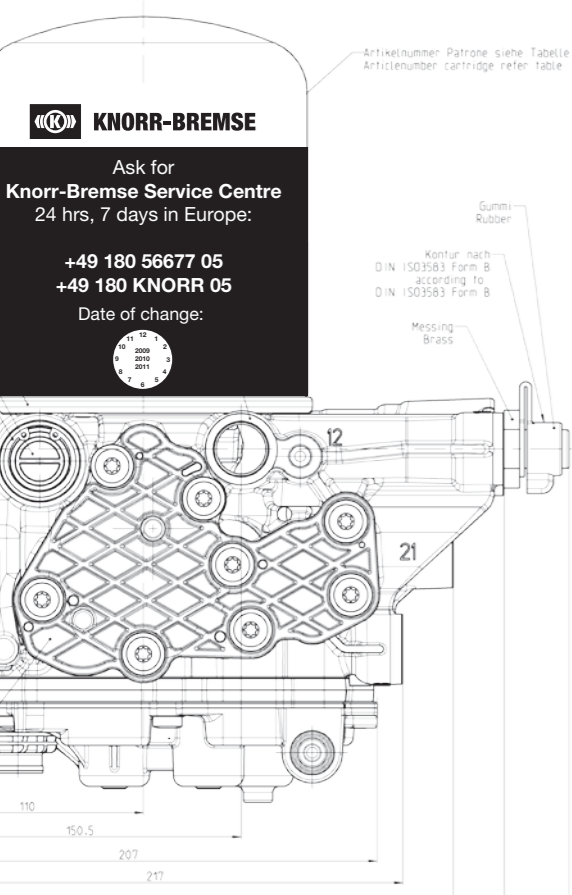
### Wirtschaftlich von der Diagnose bis zur Systemanalyse

NEO ist modular aufgebaut und aufwärtskompatibel vom Einstiegsmodell bis zur Endausbaustufe. Ihr Werkstattprofil und die dort täglich anfallende Servicearbeit bestimmen die Anforderungen an Ihre Diagnoseausrüstung, die mit NEO System Diagnostics flexibel umgesetzt werden kann.

NEO – ein weiteres Beispiel für die wirtschaftliche Ausrichtung von Active Service.

# Hotline

## Knorr-Bremse Technik ...



### ... dokumentiert und weltweit rund um die Uhr verfügbar auf [www.knorr-bremseCVS.com](http://www.knorr-bremseCVS.com)

Der internetbasierte Service von Knorr-Bremse: 24 Stunden global geöffnet als Guide durch die Technik der Knorr-Bremse Nutzfahrzeug-Systeme.

Mit dem elektronischen Produktkatalog im Internet haben Sie Zugriff auf alle relevanten Informationen zu Knorr-Bremse Produkten, auf technische Details, Service-Anleitungen oder Service-News – schnell, unkompliziert und in zahlreichen Sprachen.

## Die Active Service Hotline – kompetent, zuverlässig, schnell

Die Active Service Hotline ist Ihr kompetenter Ansprechpartner mit praxisorientiertem Know-how über Knorr-Bremse Produkte und Systeme – differenziert nach Handel und Werkstatt. Hier erhalten Sie schnelle Hilfe und zuverlässige Antworten auf Ihre jeweils relevanten kommerziellen oder technischen Fragen.



### Technische Hotline für Werkstätten:

**00 49 180 500 48 05**

werktäglich zwischen 07:45 und 18:00 Uhr erreichbar.

### Kompetente Hotline für den Handel:

**00 49 180 223 76 37**

werktäglich zwischen 07:45 und 18:00 Uhr erreichbar.



### Knorr-Bremse Helpline – immer mit auf Tour:

**00 49 180 566 7705**

24 Stunden im Einsatz – die Knorr-Bremse Helpline für Fahrer und Fuhrparkmanager in Europa. Im Servicefall nennt sie sofort den nächst gelegenen, kompetenten Knorr-Bremse Service-Partner – 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr.



## Active Service: Kunden- zufriedenheit heute und morgen

Zukunftsorientierter Active Service bedeutet, dass bereits ab Go-Live eines neuen Produkts ein durchdachtes, wirtschaftliches Service-Konzept vorliegt.

Knorr-Bremse fühlt sich dabei auch für die Erhaltung der Umwelt verantwortlich. Das aktive Altteilemanagement von Knorr-Bremse schont Ressourcen und leistet einen Beitrag zur Produktsicherheit.

## Training für Ihren Erfolg

Mit dem modularen Trainingsprogramm profitieren Sie von der Knorr-Bremse Erfahrung und sind immer auf dem neuesten Wissensstand.

### **Know-how für die Praxis**

Wissens-Updates tragen dazu bei, die einzelnen Arbeitsprozesse in der Werkstatt effizient, rationell und sicher zu gestalten. Und damit: wirtschaftlich!

Die Trainings bieten pragmatisches Know-how. Das umfangreiche Programm beinhaltet verschiedene Produkt- und Servicetrainings, gesetzlich vorgeschriebene sowie Diagnose-Schulungen.

Trainingsinhalte, -termine und Veranstaltungsorte sowie die Möglichkeit der Anmeldung finden Sie unter: [www.knorr-bremseCVS.com](http://www.knorr-bremseCVS.com)



[www.knorr-bremseCVS.com](http://www.knorr-bremseCVS.com)

### **Active Service Leistungen im Überblick**

- Erstausrüstungs-Qualität im Service
- 24h erreichbare e-services
- Training
- Hotline
- Wirtschaftliche Service-Lösungen
- NEO System Diagnostics