

# Service kompakt

**Edscha Trailer Systems ist eine globale Marke. Durch neue Ideen und Produkte rund um das Lkw- und Trailer-Dach macht die Marke immer wieder auf sich aufmerksam und gewinnt dadurch weitere Kunden und Interessierte. Die Anwendergemeinde wächst stetig und mit ihr die Vielzahl der Produkte und Serviceleistungen. Dies alles war für Edscha Trailer Systems Grund genug, alle Service Drucksachen und Online-Dienste zu überprüfen, zu vereinfachen und einheitlich zu gestalten.**

Das beginnt bei der Mutter aller Informationsdienste, dem Ersatzteilkatalog, der jetzt nicht nur optisch neu daher kommt. Alle Beschreibungen und Informationen sind klar und eindeutig definiert und finden sich so auch im Produktkatalog und bei den einzelnen Daten- und Produktblättern wieder. Dadurch ist ein durchgängiges Referenzsystem entstanden, in dem sich jeder einfach zurechtfinden kann. Alles ist nach dem gleichen Grundraster aufgebaut, und hat man sich einmal eine Ersatzteilnummer gemerkt, so kann man sicher sein, dass diese Zahl in allen Drucksachen von Edscha Trailer Systems immer auf das gleiche Produkt verweist.

Im Ersatzteilkatalog sind alle Teile und Baugruppen zur besseren Übersicht grafisch abgebildet. Systematisch aufgebaute Tabellen sind logisch gegliedert und machen aus Suchern schnell Finder. Hier zeigt sich auch, dass das Versprechen, dass für jedes Produkt mindestens zehn Jahre die Ersatzteile vorgehalten werden, keine leere Floskel ist. In dem neuen Katalog finden sich auch die Ersatzteillisten von vielen, sogar noch älteren Dachmodellen – übersichtlich und verständlich.

In dem neuen Produktkatalog gibt es analog zum Ersatzteilkatalog feste Bestelltools, d.h., es gibt zu jedem Produkt fertige Listen, mit denen man sich schnell und einfach sein individuelles Dach zusammenstellen kann. Die möglichen Konfigurationen sind eindeutig erkennbar und leicht den einzelnen Modellen zuzuordnen.

Die eindeutige Identifizierbarkeit jedes einzelnen Produktes von Edscha Trailer Systems geht dabei runter bis zum Barcode auf dem ausgelieferten Ersatzteil. Alle Teile werden mit Aufklebern versehen, die die gleichen Codes und Zahlen tragen, mit denen sie in den Katalogen aufgeführt sind.

Um das homogene Ganze perfekt zu machen, wurde auch der Internet-Auftritt umgebaut und enthält nun einen großen Downloadbereich, in dem alle Kataloge und Bedienungsanleitungen eingestellt sind. Selbstverständlich mehrsprachig.