

KRAMP GmbH

Combinaison flexible des compétences et des services

Des conseils techniques professionnels, un processus de commande simplifié, une logistique rapide et des produits de qualité livrés dans des délais courts : les clients de Kramp sont habitués à un service optimal.

Kramp concentre ses produits et services essentiellement sur les machines agricoles, les engins de chantier et le commerce spécialisé d'engins motorisés. Mais la société propose également une sélection d'articles destinés aux clients industriels et petites ou moyennes entreprises mécaniques.

Une logistique performante

Les clients apprécient avant tout les compétences, ainsi qu'une logistique performante et rapide. « Nous avons un objectif précis en tête : simplifier et rentabiliser au maximum les activités liées aux commandes de pièces détachées conformément à notre devise *«It's that easy»*, explique Christoph Serini, directeur des ventes Kramp pour la Suisse, l'Allemagne et l'Autriche. Sur de nombreux marchés, Kramp effectue des livraisons du jour au lendemain pour que les clients disposent des pièces de rechange nécessaires au plus vite. L'entreprise honore ainsi son engagement de livrer jusqu'à 12 heures au plus tard les commandes passées la veille avant 18 heures. Les personnes qui ont besoin de pièces dès le lendemain matin ont la possibilité de commander la veille avant 14h30. Les marchandises sont ensuite expédiées par transport nocturne pour une livraison jusqu'à 7 heures.

Plus de 400 000 articles en stock

Sur la boutique en ligne très complète, les clients ont accès 24 heures sur 24 à un assortiment d'environ 400 000 articles différents livrables immédiatement : des pièces de tracteurs et de véhicules aux systèmes d'entraînement et pneumatiques en passant par la technique hydraulique. Les articles de shop et les jouets sont également des articles recherchés dans l'assortiment Kramp.

Service avec valeur ajoutée

Depuis la création de l'entreprise, le principe suivant occupe le premier plan : la séduction de la clientèle ne passe pas seulement par la livraison rapide de pièces détachées, mais aussi par des services exceptionnels. C'est ainsi, par exemple, qu'un service atelier professionnel vient compléter la gamme de services. Les produits, qui ne sont pas disponibles dans la gamme standard, sont adaptés individuellement dans les ateliers. Dans le domaine du commerce électronique, Kramp facilite également les activités liées aux commandes de pièces détachées grâce à des prestations de service utiles, notamment Kramp Mobile. Cet outil repose sur l'Apple iPad 3, équipé d'une application logicielle préinstallée, gratuite pour les clients de Kramp. Grâce à elle, l'utilisateur dispose d'un accès global au magasin en ligne, à tout moment et en tout lieu.

Une approche globale à proximité du client

La société mère du groupe Kramp est basée dans la ville néerlandaise de Varsseveld. Elle dispose de 20 succursales réparties dans 16 pays européens. Malgré cette présence internationale, il est important pour l'entreprise d'être perçue comme un partenaire local. Focaliser toute l'attention sur le client, cela signifie être proche de lui, parler la même langue que lui, offrir une assistance personnalisée et toujours penser en termes de solutions. C'est pour cette raison que Kramp est représenté non seulement en Allemagne et en Autriche, mais aussi en Suisse, avec une succursale à Burgdorf.

Mit Hilfe der auf dem iPad installierten Kramp Mobile Applikation hat der Anwender Zugriff auf den kompletten Kramp Webshop und kann beispielsweise mit einem handlichen Scanner schnell und papierlos seine Bestellung aufgeben.

Grâce à l'application Kramp Mobile installée sur l'iPad, l'utilisateur dispose d'un accès global au magasin en ligne de Kramp, qui lui permet de passer une commande rapidement et sans documents à l'aide d'un scanner pratique.

Mit seinen Produkten und Serviceleistungen konzentriert Kramp sich vor allem auf den Landmaschinen-, Baumaschinen- und Motorgerätechhandel. Aber auch Industriekunden und kleinen beziehungsweise mittleren Maschinenbau-Unternehmen bietet das Unternehmen ein ausgewähltes Portfolio.

Leistungsstarke Logistik

Kunden schätzen vor allem die Fachkompetenz sowie die leistungsstarke, schnelle Logistik. «Wir haben ein konkretes Ziel vor Augen: Das Ersatzteilgeschäft für unsere Kunden möglichst einfach und profitabel zu gestalten – gemäss unserem Motto *«So geht einfach»*», erklärt Christoph Serini, Kramp Vertriebsdirektor für die Schweiz, Deutschland und Österreich. Damit der Kunde seine Er-

Auf die leistungsstarke Logistik von Kramp ist Verlass. Neben dem Zentrallager Strullendorf besitzt Kramp vier weitere Zentrallager in Europa und ist so in der Lage, flächendeckend und schnell weite Teile des europäischen Marktes mit Ersatzteilen zu beliefern.

On peut compter sur les services logistiques de Kramp. En plus de l'entrepôt central de Strullendorf, Kramp possède quatre autres entrepôts centraux en Europe, ce qui permet à la société de livrer des pièces détachées à grande échelle et rapidement sur le marché européen.





Professionelle technische Beratung, einfacher Bestellprozess, schnelle Logistik und kurzfristige Lieferung von Qualitätsprodukten – Kramp Kunden sind einen optimalen Service gewohnt.

KRAMP GmbH

Kompetenz und Service flexibel kombiniert

satzteile auch immer genau dann zur Verfügung hat, wenn er sie benötigt, liefert Kramp in vielen Märkten über Nacht und realisiert so sein Lieferversprechen: Bis 18 Uhr bestellt, am nächsten Tag bis 12 Uhr geliefert. Wer seine Ware schon am nächsten Morgen benötigt, hat die Möglichkeit, am Vortag bis 14 Uhr zu bestellen. Die Ware wird dann per Nachtversand bis 7 Uhr geliefert.

Mehr als 400'000 Artikel vorrätig

Über den umfassenden Webshop haben Kunden rund um die Uhr Zugriff auf ein sofort lieferbares Sortiment mit rund 400'000 verschiedenen Artikeln: von Schlepper- und Fahrzeugteilen über Hydraulik hin zu Antriebstechnik und Pneumatik. Auch Shopartikel und Spielwaren sind gefragte Artikel im Kramp Sortiment.

Service mit Mehrwert

Seit der Firmengründung steht für das Unternehmen ein Leitsatz im Vordergrund: Kunden nicht nur durch die schnelle Belieferung mit Ersatzteilen zu überzeugen, sondern auch durch aussergewöhnliche Serviceleistungen. So ergänzt beispielsweise ein professioneller Werkstattservice das Leistungsspektrum. Produkte, die im Standardprogramm nicht erhältlich sind, werden in den Werkstätten individuell angepasst. Auch im Bereich E-Business erleichtert Kramp seinen Kunden mit nützlichen Service-Leistungen das Ersatzteilgeschäft, z. B. mit Kramp Mobile. Basis ist das Apple iPad 3, auf dem eine für Kramp Kunden kostenfreie Software-Applikation vorinstalliert ist. Durch sie hat der Anwender Zugriff auf den gesamten Webshop, jederzeit, an jedem Ort.

Denke global, handle lokal

Muttergesellschaft aller Organisationen ist die Kramp Gruppe im niederländischen Varsseveld. Sie verfügt über 20 Niederlassungen in 16 europäischen Ländern. Trotz der internationalen Präsenz ist es dem Unternehmen wichtig, als lokaler Partner vor Ort wahrgenommen zu werden. Kundenorientierung bedeutet: Nah beim Kunden sein, seine Sprache sprechen, volle Aufmerksamkeit schenken und immer in Lösungen denken. Deshalb ist Kramp nicht nur in Deutschland und Österreich, sondern auch in Burgdorf in der Schweiz mit einer eigenen Niederlassung vertreten.



KRAMP

KRAMP GmbH

Kirchbergstrasse 209

3400 Burgdorf

Tel. 034 420 84 44 info.ch@kramp.com

Fax 034 420 84 45 www.kramp.com