



THE NEW MAN TG – OPTIMISED UPTIME.

Pour que la clientèle soit pleinement satisfaite, il faut un produit tout simplement excellent : comme la nouvelle génération de camions MAN. Mais c'est sa fiabilité maximale, une disponibilité toujours irréprochable et un service global qui en font une solution de transport complète pour une rentabilité optimale.

« Des services numériques innovants associés à une fiabilité absolue, voilà ce qu'incarne la nouvelle génération de camions MAN. Avec Optimised Uptime, nous garantissons à nos clients une rentabilité maximale. »

Jan Witt, directeur After Sales MAN Truck & Bus SE

Un camion qui roule est un bon camion. Ce n'est pas pour rien que ce proverbe s'applique au secteur du transport. « Nos clients gagnent leur vie avec leurs véhicules MAN. Notre mission et notre priorité absolue consiste dès lors à obtenir la meilleure durée de vie possible », explique Jan Witt, directeur After Sales MAN Truck & Bus, pour préciser les attentes du marché. La nouvelle génération de camions MAN prend les devants sur cette question grâce à sa qualité éprouvée, sa durabilité et sa sécurité encore plus active. À cela s'ajoutent des services perfectionnés et des prestations numériques innovantes développées en ciblant les besoins de la clientèle.

OPTIMISED UPTIME – RELIABILITY

Une fiabilité supérieure à la moyenne sur toute la durée de vie

Un MAN s'est toujours distingué par un haut niveau de fiabilité, et ce, tout au long de sa durée de vie. Le rapport du TÜV le confirme. Depuis 2012, l'association de contrôle technique TÜV e.V. évalue les résultats obtenus par les véhicules utilitaires pendant les contrôles techniques principaux, selon l'article 29 de la législation allemande relative à la mise en circulation des véhicules automobiles (StVZO), et publie son analyse tous les deux

Avec un chiffre d'affaires annuel d'environ 11 milliards d'euros (2018), MAN Truck & Bus compte parmi les principaux constructeurs de véhicules utilitaires et fournisseurs de solutions de transport européens. Sa gamme de produits s'étend des utilitaires légers, camions, bus et moteurs au gaz/diesel aux services de transport de personnes et de marchandises. MAN Truck & Bus est une société de TRATON SE et emploie plus de 36 000 personnes dans le monde.

Bilbao, le 10/02/2020

MAN Truck & Bus
Dachauer Straße 667
D-80995 Munich

En cas de questions,
veuillez vous adresser à :
Gregor Jentzsch
Tél.: +49 89 1580-2001
Presse-man@man.eu
<https://press.mantruckandbus.com/>



ans dans le rapport « TÜV Report ». Une attention particulière se porte alors sur les composants de sécurité de la carrosserie, le train de roulement, l'installation d'éclairage, l'installation de freinage, la chaîne cinématique et la visibilité.

Une enquête a montré que MAN continue à accroître la part très élevée de camions sans défaut. On constate même que les véhicules MAN plus âgés s'avèrent moins défectueux que la moyenne et obtiennent les meilleurs résultats parmi tous les camions contrôlés par le TÜV. La nouvelle génération de camions MAN remplit toutes les conditions préalables pour s'inscrire dans la continuité de cette success-story.

Une nouvelle architecture électronique – Connectivité du futur

Plus compacte et orientée vers les applications, la structure de l'architecture électronique est la grande nouveauté de tous les véhicules de la nouvelle génération de camions MAN. Les principaux faisceaux de câbles sont désormais conçus sur mesure. Chaque camion est précisément équipé du jeu de câbles nécessaire pour son équipement individuel et son application. En d'autres termes, il y a moins de connexions, tout en réduisant le poids, et le montage, mais aussi l'entretien est facilité. Pour certains dommages, le faisceau de câbles pourra être séparé à des points définis, puis être réparé de manière ciblée, permettant ainsi d'éviter de remplacer entièrement un composant. Les réparations prennent moins de temps, sont plus efficaces et moins chères pour le client.

Une interface supplémentaire se trouve désormais sur le châssis derrière la cabine, en plus des anciennes interfaces disponibles sous le portillon avant pour les carrossiers. L'alimentation électrique de la carrosserie est assurée de la sorte et les signaux de commande sont transmis via une liaison de bus CAN. De cette façon, le matériel électronique nécessaire à la carrosserie peut être connecté, selon les besoins, à l'intérieur ou à l'extérieur de la cabine. Les carrossiers n'ont donc plus à intervenir sur le câblage d'usine du camion. Cela limite le risque de dommages et de dysfonctionnements.

Le tout nouveau réseau de bord, avec son ordinateur central moderne qui commande l'ensemble des processus, permet d'améliorer considérablement le fonctionnement conjoint de tous les capteurs montés dans le camion. Les systèmes d'assistance à la conduite déjà disponibles sont dorénavant encore plus efficaces et se complètent parfaitement les uns les autres. Le nouveau réseau de bord constitue en même temps la base pour de futures applications, telles que la conduite automatisée. La nouvelle architecture électronique simplifie également le postéquipement de différentes nouvelles fonctionnalités, disponibles depuis peu, comme l'assistant



de changement de direction. C'était jusqu'à maintenant impossible, ou seulement sous certaines conditions. Des kits de montage ultérieur spéciaux sont conçus pour intégrer à l'avenir, de manière simple, des applications très demandées par la clientèle dans les ateliers après-vente. Il est aussi prévu d'installer ultérieurement des mises à jour du logiciel, et donc des fonctions, via l'interface Internet.

OPTIMISED UPTIME – MINIMIZED DOWNTIME

MAN ServiceCare pour une gestion proactive optimale de l'entretien

Une disponibilité maximale est synonyme d'immobilisations minimales. C'est la mission de la gestion proactive de l'entretien MAN ServiceCare. Le point de service après-vente MAN l'utilise pour effectuer une analyse du véhicule avec les données importantes pour l'entretien que la RIO Box installée dans le véhicule a transmises ainsi que pour coordonner les visites d'entretien. Il est donc possible de convoquer le camion à l'atelier de manière proactive, avant qu'une panne ne survienne. MAN ServiceCare est disponible gratuitement sur la RIO Platform pour tous les clients et il suffit de fournir quelques informations en ligne pour l'activer.

La gestion proactive de l'entretien réagit non seulement à un problème qui se prépare, mais relie également le camion, le chauffeur, le propriétaire et l'atelier, afin de planifier prospectivement l'entretien et la réparation et de les réunir intelligemment. Les clients peuvent consulter à tout moment l'état d'entretien, les rendez-vous, les composants à réparer et les déclarations de sinistres de toute leur flotte MAN sur RIO. Des notifications envoyées par e-mail vous préviennent des séjours à l'atelier à venir. De cette façon, le gestionnaire a toujours un œil sur la disponibilité actuelle du camion et peut planifier le rendez-vous en toute simplicité.

La garantie de mobilité pour une protection complète incluse

Dans le cas improbable où un véhicule de la nouvelle génération de camions MAN devait se retrouver en panne à cause d'un défaut technique, MAN propose une protection complète et une assistance via une garantie de mobilité, dans le cadre des contrats d'entretien Comfort, ComfortPlus et ComfortSuper et de l'activation de MAN ServiceCare. Elle est valable dans plus de 30 pays européens et comprend des prestations comme le dépannage sur place ou, si nécessaire, le remorquage jusqu'au point de service après-vente MAN le plus proche, où des mécaniciens expérimentés s'occuperont du problème. S'il est impossible de réparer le véhicule rapidement, MAN met à disposition un véhicule de remplacement pendant



14 jours maximum ou verse un dédommagement pour immobilisation de 180 euros maximum par jour s'il n'y en a pas de disponible. Cette offre de service minimise le temps d'immobilisation et limite toujours les coûts à un cadre prévisible.

L'application MAN Driver – Pratique au quotidien

L'application gratuite MAN Driver est disponible sur iOS et Android. Elle aide le conducteur à contrôler plus facilement le bon état technique de son camion et donc sa disponibilité. Une liste de contrôle numérique accompagne le contrôle avant départ au cours duquel le chauffeur peut découvrir des dommages ou des défauts et les documenter immédiatement avec l'application. Le gestionnaire de la flotte est en mesure de transmettre ces informations numériquement via RIO à l'atelier sélectionné dans MAN ServiceCare. Grâce à l'application, les longues heures passées à rechercher un atelier font partie du passé. En effet, la recherche de points de service MAN intégrée indique à tout moment le point de service après-vente MAN le plus proche. Cela permet de gagner beaucoup de temps et d'adapter l'itinéraire de manière optimale au prochain séjour à l'atelier.

Grâce à la fonction de manuel rapide, certains contacteurs et voyants de contrôle peuvent être simplement scannés. Des explications sur leurs fonctions ainsi que des recommandations, le cas échéant, s'affichent ensuite immédiatement sous forme de texte et peuvent être lues par la fonction vocale. Le chauffeur peut demander de l'aide en cas de panne en utilisant la fonction d'assistance dépannage MAN Mobile24. L'application détermine automatiquement la position exacte du véhicule grâce à ses données GPS. Le conducteur doit seulement appuyer sur le bouton « Appeler Mobile24 » pour être mis en contact avec un collaborateur SAV compétent.

OPTIMISED UPTIME – REACTION TIME

MAN ServiceBooking pour réserver en ligne les rendez-vous à l'atelier

Disponible selon le pays dans le courant de 2020, le nouveau service numérique MAN ServiceBooking permet aux clients de fixer leurs rendez-vous à l'atelier et de réserver des prestations de service en ligne, 24 heures sur 24, en toute simplicité. Pour ce faire, le système compare les rendez-vous souhaités avec les capacités des services de l'atelier en temps réel : peu importe que ce soit pour des visites d'entretien, un contrôle technique, un contrôle de l'écocompatibilité ou des travaux de réparation généraux. La réservation des rendez-vous en ligne se fait via un cryptage SSL sécurisé.



MAN ServiceBooking est accessible à partir de la recherche de points de service MAN. Il est possible de procéder à une réservation en tant qu'invité ou en utilisant un compte utilisateur personnel. Le client reçoit immédiatement la confirmation de son rendez-vous par e-mail ou SMS. Il reçoit de la même façon un rappel pour le rendez-vous et est informé de l'état actuel lorsque son camion est en cours de maintenance. MAN ServiceBooking est une application web qui peut être utilisée sur différents terminaux, comme un smartphone, une tablette ou un ordinateur, et donne un aperçu de tous les rendez-vous actuellement planifiés et à venir pour les véhicules, et ce, où que l'on se trouve.

Pièces d'origine MAN : une disponibilité maximale avec la garantie des prix

Outre la flexibilité de planification pour les visites d'entretien et les rendez-vous de réparation, la disponibilité des pièces de rechange est aussi un facteur décisif lorsqu'il s'agit de minimiser la période d'immobilisation d'un camion. Pour la nouvelle génération de camions MAN, 80 pour cent des principales pièces d'origine MAN ecoline sont disponibles en permanence dans les ateliers, 95 pour cent le lendemain au plus tard. 2 000 adresses d'expédition, situées dans plus de 100 pays, sont approvisionnées, ce qui garantit la disponibilité internationale des pièces d'origine MAN.

Les points de service après-vente MAN réalisent certaines réparations, par exemple, sur les freins, l'embrayage, le silencieux d'échappement ou le siège du chauffeur ou encore le remplacement de l'huile, des filtres ou des joints à un prix forfaitaire. Les offres forfaitaires comprennent toutes les pièces d'origine MAN nécessaires à la réparation ainsi que l'ensemble des heures de travail. Les clients disposent ainsi d'une sécurité de planification maximale, tout en contrôlant les coûts.

Et comme il peut être parfaitement judicieux de remplacer d'autres pièces concernées par la réparation, afin d'éviter que de nouveaux travaux d'entretien ou de réparation ne puissent s'avérer nécessaires, les kits MAN constituent une solution de composants idéale. Les kits comportent toutes les pièces d'origine MAN nécessaires, parfaitement adaptées les unes aux autres, le tout dans un seul et même set, pour que l'entretien et la remise en état puissent être effectués de manière aussi complète et durable que possible.

Par ailleurs, MAN fournit une garantie de deux ans pour toutes les réparations réalisées dans des ateliers MAN, y compris pour les pièces d'origine MAN montées dans le cadre de la réparation.



L'application Mobile24 pour une assistance ultra rapide en cas de panne

Bien entendu, un service de dépannage sûr et fiable fait aussi partie du portefeuille MAN au cas où, en plus d'une excellente offre d'entretien et de service. Mobile24 est joignable partout en Europe à un numéro unique, 24 heures sur 24, 365 jours par an. Les collaborateurs de la ligne d'assistance vous aident dans 26 langues et plus de 2 000 ateliers sont disponibles.

La nouvelle génération de camions MAN est équipée en usine d'une application embarquée Mobile24 installée dans le système d'infodivertissement. Cela permet de signaler directement une panne au centre d'assistance Mobile24 ainsi que de leur transmettre de manière fiable et sécurisée des informations critiques telles que le lieu de la panne. L'application tient également le chauffeur au courant des nouvelles les plus importantes, comme l'heure d'arrivée prévue du dépanneur sur le lieu de la panne.

D'autre part, les monteurs MAN peuvent aussi traiter en direct tout le déroulement de la panne avec l'application Roadside Assistance Mobile24. La complémentarité des différentes fonctions de l'application Mobile24 améliore la communication entre le monteur et le client en transmettant des informations pertinentes par voie électronique et en délivrant des messages d'état automatiques.

L'application propose également une multitude d'autres services pour le traitement de la panne, par exemple, des liens de suivi par e-mail, le suivi en direct de l'état pour les clients de la flotte ou encore un entretien des pneumatiques intégré avec une garantie de prix forfaitaire.