



## **THE NEW MAN TG – OPTIMISED UPTIME.**

Bilbao, 10.02.2020

**Basis für höchste Kundenzufriedenheit ist ein herausragendes Produkt – wie die neue MAN Truck Generation. Doch erst die größtmögliche Verlässlichkeit, eine ständige problemlose Verfügbarkeit und ein umfänglicher Service machen aus ihr eine ganzheitliche Transportlösung für perfekte Wirtschaftlichkeit**

**MAN Truck & Bus**  
Dachauer Straße 667  
80995 München

*„Innovative und digitale Services, kombiniert mit absoluter Zuverlässigkeit, dafür steht die neue MAN Truck Generation. Durch Optimised Uptime garantieren wir unseren Kunden höchste Rentabilität.“*

**Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:**

Gregor Jentzsch  
Telefon: +49 89 1580-2001  
[Presse-man@man.eu](mailto:Presse-man@man.eu)  
<https://press.mantruckandbus.com/>

Jan Witt, Leiter After Sales MAN Truck & Bus SE

Ein Truck, der fährt, ist ein guter Truck. Dieses Sprichwort gilt in der Transportbranche nicht umsonst. „Unsere Kunden verdienen mit ihren MAN-Fahrzeugen ihr Geld. Unsere Aufgabe und oberste Priorität ist es, die bestmögliche Betriebszeit der Fahrzeuge zu ermöglichen.“, beschreibt Jan Witt, Leiter After Sales MAN Truck & Bus, die Erwartungen des Marktes. Hier sorgt die neue MAN Truck Generation mit bewährter Qualität, Langlebigkeit und noch mehr aktiver Sicherheit vor. Dazu kommen überarbeitete Services und innovative, gezielt auf die Kundenbedürfnisse hin entwickelte, digitale Dienstleistungen.

### **OPTIMISED UPTIME – RELIABILITY**

#### **Zuverlässigkeit – überdurchschnittlich über die ganze Laufzeit**

Einen MAN zeichnete schon immer ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit aus und zwar über die ganze Laufzeit hinweg. Das bestätigt der TÜV Report. Seit 2012 wertet der Verband der TÜV e.V. die Ergebnisse der Hauptuntersuchungen nach §29 der StVZO bei Nutzfahrzeugen aus und gibt diese alle zwei Jahre im sogenannten TÜV Report heraus. Der Fokus liegt

MAN Truck & Bus ist einer der führenden europäischen Nutzfahrzeughersteller und Anbieter von Transportlösungen mit jährlich rund 11 Milliarden Euro Umsatz (2018). Das Produktportfolio umfasst Transporter, Lkw, Busse, Diesel- und Gasmotoren sowie Dienstleistungen rund um Personenbeförderung und Gütertransport. MAN Truck & Bus ist ein Unternehmen der TRATON SE und beschäftigt weltweit mehr als 36 000 Mitarbeiter.



dabei auf den sicherheitsrelevanten Komponenten Karosserie, Fahrwerk, Lichtanlage, Bremsanlage, Antriebsstrang und Sicht.

Bereits seit Erhebung konnte MAN seinen sehr hohen Anteil mängelfreier Trucks kontinuierlich weiter steigern. Mit zunehmendem Fahrzeugalter erweisen sich MAN-Fahrzeuge sogar als überdurchschnittlich mängelfrei und erreichen Bestwerte unter allen vom TÜV untersuchten Lkw. Die neue MAN Truck Generation bringt alle Voraussetzungen mit, um an diese Erfolgsgeschichte anzuknüpfen.

### **Neue Elektronikarchitektur – zukunftsweisende Konnektivität**

Grundlegend neu bei allen Fahrzeugen der neuen MAN Truck Generation ist der verschlankte, anwendungsorientierte Aufbau der Elektronikarchitektur. Die Hauptkabelstränge sind jetzt kundenspezifisch konzipiert. Jeder Lkw bekommt exakt den Leitungssatz, der für seine individuelle Ausstattung und Anwendung erforderlich ist. Dies bedeutet, es gibt weniger Steckverbindungen bei gleichzeitiger Gewichtsreduktion und nicht nur die Montage ist einfacher, sondern auch die Wartung. Bei bestimmten Schäden kann der Kabelstrang zukünftig an definierten Stellen getrennt, gezielt repariert und so im Idealfall ein Kompletttausch von Komponenten vermieden werden. Das macht Reparaturen schneller, effizienter und für den Kunden günstiger.

Zusätzlich zu den bisherigen Schnittstellen für die Hersteller von Aufbauten unter der Frontklappe, gibt es nun eine weitere Schnittstelle am Rahmen hinter dem Fahrerhaus. Die Stromversorgung für den Aufbau ist dadurch gewährleistet und die Steuerungssignale laufen über eine CAN-Bus-Anbindung. Die für den Aufbau benötigte, elektronische Hardware kann somit nach Bedarf innerhalb und außerhalb des Fahrerhauses angeschlossen werden und Aufbauhersteller müssen nicht mehr in die werksseitige Verkabelung des Trucks eingreifen. Das minimiert die Gefahr von Schäden und Fehlfunktionen.

Das völlig neu entwickelte Bordnetz mit seinem modernen, zentralen Rechner, der alle Prozesse steuert, ermöglicht ein maßgeblich verbessertes Zusammenspiel aller im Truck verbauten Sensoren. Die bereits vorhandenen Assistenzsysteme arbeiten jetzt noch effektiver und ergänzen einander perfekt. Gleichzeitig bietet das neue Bordnetz die Grundlage für zukünftige Anwendungen wie das automatisierte Fahren. Die neue Elektronikarchitektur vereinfacht auch die Nachrüstung verschiedener, jetzt neu erhältlicher, Funktionalitäten, wie zum Beispiel der Abbiegehilfe. Dies war bisher nicht oder nur bedingt möglich. Für die zukünftig unkomplizierte Umsetzung in den Servicebetrieben ist die Entwicklung spezieller



Nachrüstsätze für Anwendungen vorgesehen, die bei Kunden besonders gefragt sind. Ebenso geplant ist, Software-Updates, und damit Funktionen, zukünftig via Internetschnittstelle aufzuspielen.

## **OPTIMISED UPTIME – MINIMIZED DOWNTIME**

### **MAN ServiceCare – optimales, proaktives Wartungsmanagement**

Maximale Fahrzeugverfügbarkeit bedeutet minimale Ausfallzeiten. Dafür sorgt das proaktive Wartungsmanagement MAN ServiceCare, bei dem der MAN Servicestützpunkt, mit den durch die RIO-Box im Fahrzeug übermittelten, wartungsrelevanten Daten, eine Fahrzeuganalyse durchführt und bei der Koordination der Wartungstermine unterstützt. So ist es möglich, den Truck schon proaktiv in die Werkstatt zu rufen, bevor ein möglicher Defekt auftritt. MAN ServiceCare ist kostenlos über die RIO Plattform für jeden Kunden verfügbar und die Aktivierung ist mit nur wenigen Angaben online möglich.

Das proaktive Wartungsmanagement reagiert aber nicht nur auf ein sich anbahnendes Problem, sondern verbindet Truck, Fahrer, Besitzer und Werkstatt, um Wartung und Reparatur vorausschauend zu planen und intelligent zu bündeln. Auf RIO können Kunden Wartungsstatus, Termine, zu reparierende Komponenten und Schadensmeldungen ihrer ganzen MAN-Flotte jederzeit einsehen. Email-Benachrichtigungen informieren frühzeitig über anstehende Werkstattaufenthalte. So bleibt die aktuelle Verfügbarkeit des Trucks immer im Blick und die Disposition kann den Termin unkompliziert einplanen.

### **Mobilitätsgarantie – kompletter Rundumschutz inbegriffen**

Für den unwahrscheinlichen Fall, dass ein Fahrzeug der neuen MAN Truck Generation doch einmal mit einem technischen Defekt liegen bleibt, bietet MAN, in Verbindung mit den Wartungsverträgen Comfort, ComfortPlus und ComfortSuper und der Aktivierung von MAN ServiceCare, durch eine Mobilitätsgarantie Rundumschutz und Unterstützung. Sie gilt für mehr als 30 europäische Länder und enthält Leistungen wie Pannenhilfe vor Ort oder, wenn notwendig, das Abschleppen bis zum nächstgelegenen MAN Servicestützpunkt, wo sich erfahrene Mechaniker um das Problem kümmern. Ist dies nicht kurzfristig möglich, stellt MAN bis zu 14 Tage lang ein Ersatzfahrzeug oder leistet eine Ausfallentschädigung von bis zu 180 Euro pro Tag, wenn kein Ersatzfahrzeug verfügbar ist. Dieses Serviceangebot minimiert die Standzeit und hält die Kosten stets in einem kalkulierbaren Rahmen.



### **MAN Driver App – smart durch den Arbeitsalltag**

Die kostenlose MAN Driver App gibt es für iOS- und Android-Nutzer. Sie erleichtert dem Fahrer die Kontrolle des technisch einwandfreien Zustands seines Trucks und damit dessen Verfügbarkeit. Eine digitale Checkliste begleitet die Abfahrtskontrolle, bei der der Fahrer Schäden oder Mängel entdecken und mit der App gleich dokumentieren kann. Via RIO ist der Fuhrparkmanager in der Lage, diese Informationen digital an die in MAN ServiceCare ausgewählte Werkstatt zu übermitteln. Lange nach einer Werkstatt suchen ist mit der App auch passé, denn die integrierte MAN Stützpunktsuche zeigt jederzeit den nächstgelegenen MAN Servicestützpunkt an. So kann viel Zeit gespart und der nächste Werkstattaufenthalt optimal der Routenplanung angepasst werden.

Mit der QuickManual Funktion der App lassen sich ausgewählte Schalter und Kontrollleuchten einfach scannen und sofort Funktionserklärungen und gegebenenfalls auch Handlungsempfehlungen als Text anzeigen oder per Sprachfunktion vorlesen. Hilfe im Pannenfall kann der Fahrer unter der Funktion MAN Mobile24-Pannruf anfordern. Den genauen Standort ermittelt die App über die GPS-Daten des Fahrzeugs automatisch. Der Fahrer muss nur noch auf den Button „Mobile24 anrufen“ tippen und schon wird der Kontakt zu einem kompetenten Servicemitarbeiter hergestellt.

### **OPTIMISED UPTIME – REACTION TIME**

#### **MAN ServiceBooking – Werkstatttermine online buchen**

Mit dem neuen digitalen, je nach Land im Verlauf des Jahres 2020 verfügbaren, Dienst MAN ServiceBooking können MAN Kunden rund um die Uhr ganz einfach online Werkstatttermine vereinbaren und Serviceleistungen buchen. Das System gleicht dabei die Terminwünsche mit den Servicekapazitäten der Werkstatt in Echtzeit ab – egal ob Wartungstermine, Haupt- oder Abgasuntersuchung oder allgemeine Reparaturarbeiten. Die Online-Terminbuchung läuft über eine sichere SSL-Verschlüsselung.

Der Zugriff auf MAN ServiceBooking erfolgt über die MAN Stützpunktsuche. Eine Buchung kann als Gast oder über ein persönliches Benutzerkonto durchgeführt werden. Der Kunde bekommt seine Terminbestätigung sofort per Mail oder SMS, erhält über den gleichen Weg eine Terminerinnerung und wird über den aktuellen Status informiert, wenn sein Truck gerade beim Service ist. Als Web-App ist MAN ServiceBooking auf verschiedenen Geräten wie Smartphone, Tablet oder Desktop nutzbar und bietet überall



einen schnellen Überblick über alle aktuellen und zukünftig geplanten Termine der Fahrzeuge.

### **MAN Original Teile – höchste Verfügbarkeit mit Preisgarantie**

Neben der flexiblen Planung für Wartungs- oder Reparaturtermine ist auch die Verfügbarkeit von Ersatzteilen ein entscheidender Faktor, wenn es darum geht, die Standzeit eines Lkw zu minimieren. Für die neue MAN Truck Generation sind 80 Prozent der wichtigsten Tauschteile ständig in den Werkstätten verfügbar, 95 Prozent spätestens am Folgetag. Es werden 2.000 Versandadressen in über 100 Ländern beliefert und so die weltweite Verfügbarkeit von MAN Original Teilen abgesichert.

Ausgewählte Reparaturen, zum Beispiel für Bremsen, Öl-, Filter- und Dichtungswechsel, Kupplung, Auspuffschalldämpfer oder Fahrersitz, führen die MAN Servicestützpunkte zu einem Festpreis aus. Die Festpreispakete beinhalten alle für die Reparatur erforderlichen MAN Original Teile sowie sämtliche Arbeitsstunden. Dadurch erhalten Kunden die größtmögliche Planungssicherheit bei gleichzeitiger Kostenkontrolle.

Da es durchaus sinnvoll sein kann, auch andere vom Reparaturumfang betroffene Teile auszuwechseln, um eventuell erneuten Wartungs- oder Reparaturbedarf zu vermeiden, bieten die MAN Kits ein ideale Komponentenlösung. Die Kits enthalten alle erforderlichen, optimal aufeinander abgestimmten MAN Original Teile komplett in einem Set, damit Wartung und Instandsetzung möglichst umfassend und nachhaltig ausgeführt werden können.

Außerdem gibt MAN eine zweijährige Gewährleistung für alle in MAN-Werkstätten durchgeführten Reparaturen inklusive der im Zuge der Reparatur verbauten MAN Original Teile.

### **Mobile24-App – schnellste Hilfe im Pannfall**

Neben einem ausgezeichneten Service- und Wartungsangebot gehört für den Fall der Fälle natürlich auch ein sicherer und zuverlässiger Pannenservice zum MAN-Portfolio. Mobile24 ist unter einer europaweit einheitlichen Rufnummer 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr erreichbar. Die Mitarbeiter der Hotline helfen in 26 Sprachen und es stehen über 2.000 Werkstätten zur Verfügung.

Die neue MAN Truck Generation wird ab Werk mit einer Mobile24 In-Vehicle App im Infotainment-System ausgestattet sein. Das ermöglicht die direkte Meldung eines Pannfalles an das Mobile24 Service Center inklusive der zuverlässig sicheren Übermittlung von kritischen Informationen, wie dem Pannenstandort. Zusätzlich hält die App den Fahrer über die wichtigsten



Neuigkeiten, wie etwa die voraussichtliche Ankunftszeit des MAN-Pannentechnikers am Pannenort, auf dem Laufenden.

Auf der anderen Seite können auch die MAN-Monteurinnen mittels Roadside Assistance Mobile24-App den gesamten Pannenfallprozess live bearbeiten. Das Zusammenspiel der verschiedenen Mobile24-App-Funktionen verbessert durch die elektronische Übermittlung von relevanten Informationen und automatische Statusmeldungen die Kommunikation zwischen Monteur und Kunde.

Die App bietet außerdem viele weitere Services rund um die Abwicklung eines Pannenfalls, zum Beispiel Tracking-Links per Email, Live-Statusverfolgung für Flottenkunden oder einen integrierten Reifenservice mit Festpreisgarantie.