



THE NEW MAN TG – OPTIMISED UPTIME.

Bilbao, 10/02/2020

Alla base della soddisfazione dei clienti non può che esserci un prodotto straordinario, proprio come la nuova generazione di autocarri MAN. Solo la massima affidabilità, una costante disponibilità senza registrare alcun problema e un'assistenza completa contribuiscono a farne una soluzione di trasporto integrata per garantire una perfetta efficienza.

MAN Truck & Bus
Dachauer Straße 667
D-80995 Monaco di Baviera

"Servizi digitali innovativi, abbinati a un'assoluta affidabilità: in poche parole, ecco che cos'è la nuova generazione di autocarri MAN. Il concetto di Optimised Uptime ci consente di garantire ai nostri clienti la massima redditività".

Jan Witt, Responsabile After Sales di MAN Truck & Bus SE

In caso di domande rivolgersi a:
Gregor Jentzsch
Tel.: +49 89 1580-2001
Presse-man@man.eu
<https://press.mantruckandbus.com/>

Un autocarro che cammina è già di per sé un ottimo mezzo su cui contare. Una massima valida in generale anche per l'intero settore dei trasporti. "I nostri clienti si guadagnano da vivere utilizzando i propri veicoli MAN. Il nostro compito e la nostra massima priorità sono di dover garantire il miglior tempo di funzionamento possibile per tali mezzi", ha dichiarato il Responsabile After Sales di MAN Truck & Bus, commentando le aspettative del mercato. È proprio qui che entra in gioco la nuova generazione di autocarri MAN: qualità garantita, lunga durata e maggiore sicurezza. A tutto questo si aggiungono aggiornamenti e innovativi servizi digitali, sviluppati in modo specifico per rispondere alle varie esigenze dei clienti.

OPTIMISED UPTIME – RELIABILITY

Affidabilità superiore alla media per l'intero ciclo di vita

Un veicolo MAN è sinonimo di elevata affidabilità: non conosce cedimenti nemmeno con il trascorrere del tempo. Un aspetto confermato anche dal report del TÜV: dal 2012, infatti, questo ente si occupa di analizzare regolarmente i risultati delle revisioni periodiche dei veicoli commerciali ai sensi del §29 StVZO (norme tedesche per l'omologazione dei veicoli) e ogni due anni

MAN Truck & Bus è tra i produttori di veicoli commerciali e fornitori di soluzioni di trasporto più importanti a livello europeo con un fatturato annuo di circa 11 miliardi di euro (2018). Il suo portafoglio di prodotti comprende furgoni, autocarri, autobus, motori a gas e diesel nonché servizi per il trasporto di persone e merci. MAN Truck & Bus è un'azienda di TRATON SE e conta oltre 36 000 dipendenti in tutto il mondo.



pubblica il cosiddetto report TÜV. Nello specifico vengono presi in considerazione i componenti rilevanti per la sicurezza, la carrozzeria, la struttura portante, l'impianto di illuminazione, il sistema frenante, la catena cinematica e la visuale.

Dall'avvio di questa indagine, MAN è riuscita a migliorare costantemente la già altissima percentuale di veicoli che non hanno riscontrato alcun tipo di difetto. Con l'aumentare degli anni, i veicoli MAN dimostrano addirittura un'assenza di difetti superiore alla media imponendosi come i migliori fra tutti quelli presi in esame dal TÜV. La nuova generazione di autocarri MAN ha quindi tutte le carte in regola per proseguire su questa strada.

Nuova architettura elettronica – connettività avveniristica

Una novità presente in tutti i nuovi modelli della generazione di autocarri MAN è l'allestimento slanciato e finalizzato all'impiego dell'architettura elettronica. I fasci di cavi principali sono ora concepiti per rispondere alle specifiche esigenze del cliente. Vale a dire che ogni autocarro è dotato di un set di cavi compatibile con la sua dotazione e necessario per l'applicazione a cui è destinato. Si riduce così il numero di connettori a spina e di conseguenza il peso; allo stesso modo vengono semplificate le operazioni di montaggio e manutenzione. In casi specifici, il fascio di cavi danneggiato potrà essere quindi staccato in determinati punti per essere debitamente riparato. L'intento è quello di evitare di dover sostituire tutti i componenti, consentendo di conseguenza riparazioni più veloci, efficienti ed economiche per il cliente.

Oltre alle attuali interfacce per i produttori degli allestimenti sotto lo sportello frontale, sul telaio dietro alla cabina di guida è ora installata un'ulteriore interfaccia. Tutto ciò garantisce l'alimentazione elettrica dell'allestimento e la trasmissione dei segnali di comando attraverso un collegamento CAN-Bus. L'hardware necessario per l'allestimento può quindi essere collegato sia all'interno che all'esterno della cabina di guida e gli allestitori non devono più mettere mano al cablaggio presente di fabbrica, con la conseguente riduzione del rischio di danni e malfunzionamenti.

La rete di bordo di nuova concezione con il moderno calcolatore centrale che gestisce tutti i processi favorisce una migliore interazione fra tutti i sensori installati sul veicolo. I sistemi di assistenza alla guida già presenti funzionano ora in modo ancora più efficiente e si integrano alla perfezione. Al tempo stesso la nuova rete di bordo rappresenta la base per applicazioni future, come la guida automatica. La nuova architettura elettronica semplifica anche il retrofit di diverse funzionalità di recente concezione, come ad esempio il sistema di ausilio alla svolta. Finora questo non era possibile o lo era solo in



parte. Per facilitare in futuro la fase di implementazione nelle officine di assistenza è previsto lo sviluppo di speciali kit di retrofit per le applicazioni più richieste dai clienti. Si prevede inoltre la possibilità di predisporre aggiornamenti software con funzioni incluse direttamente tramite interfaccia Internet.

OPTIMISED UPTIME – MINIMIZED DOWNTIME

MAN ServiceCare – gestione ottimale e proattiva della manutenzione

La massima disponibilità di un veicolo equivale a tempi di fermo minimi. Questo è quanto offre la gestione proattiva della manutenzione MAN ServiceCare: il punto di assistenza esegue un'analisi del mezzo sulla base dei dati relativi alla manutenzione trasmessi dal RIO Box installato nel veicolo e coordina di conseguenza i vari tagliandi da eseguire. In questo modo è possibile garantire che il veicolo venga chiamato in officina prima che si verifichi un guasto. Il servizio MAN ServiceCare è completamente gratuito per ogni cliente ed è disponibile sulla piattaforma RIO; per attivarlo è sufficiente è sufficiente seguire pochi semplici passaggi online.

La gestione proattiva della manutenzione non risponde solo a un problema imminente, ma tiene in considerazione anche tutti gli aspetti legati rispettivamente ad autocarro, conducente, proprietario e officina al fine di programmare in anticipo la manutenzione e le riparazioni e raggrupparle in modo intelligente. Tramite RIO è possibile visualizzare in qualsiasi momento lo stato di manutenzione, le scadenze, i componenti da riparare e le notifiche di sinistro dell'intera flotta MAN. Gli appuntamenti in officina vengono comunicati tempestivamente tramite e-mail: in questo modo non si perde mai di vista l'effettiva disponibilità dell'autocarro e il gestore può programmare le scadenze in modo semplicissimo.

Garanzia di mobilità – protezione completa inclusa

Nell'eventualità improbabile in cui uno dei mezzi della nuova generazione di autocarri MAN si fermi a causa di un difetto tecnico, insieme ai contratti di manutenzione Comfort, ComfortPlus e ComfortSuper e all'attivazione del servizio MAN ServiceCare, l'azienda offre una garanzia di mobilità per una protezione e un'assistenza complete. La garanzia è valida in più di 30 paesi europei e include servizi di soccorso stradale come l'assistenza in loco o, se necessario, l'eventuale traino fino al punto di assistenza MAN più vicino dove interverrà un meccanico esperto. Se non fosse possibile risolvere il problema in tempi rapidi, MAN fornisce per 14 giorni un veicolo sostitutivo oppure, in caso non fosse disponibile l'auto di cortesia, erogherà un indennizzo per



avaria pari a 180 €/giorno. Questo pacchetto di servizi riduce al minimo i tempi di fermo mantenendo i costi entro limiti ragionevoli.

App MAN Driver: una soluzione intelligente nella vita lavorativa di tutti i giorni

L'app MAN Driver gratuita, disponibile sia per utenti iOS che Android, semplifica il controllo dello stato tecnico degli autocarri e di conseguenza la relativa disponibilità. La checklist digitale è pensata appositamente per verificare i controlli che il conducente deve effettuare prima della partenza al fine di individuare eventuali danni o difetti da documentare immediatamente attraverso l'app. Grazie a RIO il gestore della flotta può trasmettere poi queste informazioni all'officina selezionata in MAN ServiceCare in maniera del tutto digitale. Con questa applicazione non sarà più necessario cercare un'officina aperta: la ricerca punti di assistenza MAN integrata mostra infatti in qualsiasi momento il luogo più vicino. In questo modo si risparmia tempo ed è possibile programmare la prossima visita in officina in funzione dell'itinerario pianificato.

Grazie alla funzione QuickManual si può invece scansionare con facilità determinati interruttori e spie di controllo e ricevere immediatamente spiegazioni sulle funzioni nonché consigli pratici sotto forma di testo da far leggere tramite la funzione vocale. MAN Mobile24 consente inoltre al conducente di richiedere assistenza in caso di avaria. Tramite i dati del sistema di posizionamento globale (GPS), l'applicazione è in grado di rilevare automaticamente la precisa posizione del veicolo. Il conducente non deve far altro che premere il pulsante per attivare il servizio Mobile24 ed entrare in contatto diretto con il personale di assistenza.

OPTIMISED UPTIME – REACTION TIME

MAN ServiceBooking: prenotazione online degli appuntamenti in officina

Con il nuovo servizio digitale MAN ServiceBooking, che a seconda dei paesi prenderà il via nel corso del 2020, i clienti MAN possono fissare online gli appuntamenti in officina 24 ore su 24 e prenotare i servizi di cui hanno bisogno. In tempo reale il sistema mette a confronto l'effettiva disponibilità dell'officina sulla base delle richieste già pervenute (tagliando, revisione principale, controllo delle emissioni per l'impatto ambientale o interventi di riparazione generici). La prenotazione online viene poi effettuata tramite un sistema di crittografia SSL altamente sicuro.



L'accesso al servizio MAN ServiceBooking avviene tramite la ricerca punti di assistenza MAN. La prenotazione può essere effettuata come utente ospite o attraverso un account personale. Il cliente riceverà immediata conferma dell'appuntamento via e-mail o SMS; inoltre, gli verrà inviato un promemoria insieme alle varie comunicazioni sullo stato dell'autocarro durante gli interventi di assistenza. Trattandosi di un'applicazione web, MAN Service-Booking può essere utilizzata su diversi dispositivi come smartphone, tablet o desktop; in ogni caso, fornisce una rapida panoramica di tutte le scadenze presenti e future.

Ricambi originali MAN: massima disponibilità a prezzi garantiti

Oltre alla pianificazione flessibile delle scadenze di manutenzione o riparazione, anche la disponibilità dei ricambi è un fattore essenziale per poter ridurre al minimo i tempi di fermo di un veicolo. Per la nuova generazione di autocarri MAN, l'80% delle parti originali più importanti è sempre reperibile in officina; il 95% viene fornito al più tardi il giorno successivo. Vengono riforniti 2.000 indirizzi di invio in oltre 100 paesi e garantita la disponibilità dei ricambi originali MAN a livello mondiale.

Determinate riparazioni (ad es. freni, cambio olio, filtri e guarnizioni, frizione, dispositivo silenziatore di scarico o sedile di guida) vengono effettuate a un prezzo fisso presso i punti di assistenza MAN. I pacchetti a prezzo fisso comprendono il costo delle ore di lavoro e di tutti i ricambi originali MAN necessari per effettuare la riparazione. I clienti possono quindi contare sulla massima affidabilità in fatto di pianificazione e controllo dei costi.

I kit MAN sono la soluzione ideale quando si presenta la necessità di sostituire dei componenti inizialmente non inclusi nell'intervento programmato. In questo modo sarà possibile evitare manutenzioni o riparazioni a posteriori. I kit includono tutti i ricambi originali MAN armonizzati in un unico set per poter eseguire la manutenzione e la riparazione in modo esaustivo e duraturo.

MAN concede inoltre una garanzia di due anni su tutte le riparazioni effettuate nelle officine autorizzate, inclusi i ricambi originali installati in fase di riparazione.

App Mobile24: l'assistenza più veloce su cui poter contare in caso di avaria

Oltre agli straordinari servizi di assistenza e manutenzione, nel portafoglio di offerte MAN è previsto anche un servizio di soccorso sicuro e affidabile su cui poter contare in caso di emergenza. Mobile24 è disponibile tutti i giorni



dell'anno a qualsiasi ora in tutta Europa. Gli addetti dell'assistenza clienti forniscono supporto in 26 lingue differenti, mentre le officine di riferimento sono ben oltre 2.000.

Sulla nuova generazione di autocarri MAN viene installata di serie l'applicazione Mobile24 nel sistema di Infotainment. L'avaria viene così segnalata direttamente al Mobile24 Service Center al quale verranno anche trasmesse in modo sicuro e affidabile le informazioni più sensibile come la posizione del veicolo. L'app tiene costantemente aggiornato il conducente, informandolo ad esempio sull'ora di arrivo prevista del tecnico montatore MAN sul luogo dell'avaria.

Attraverso l'applicazione Roadside Assistance Mobile24, i tecnici montatori MAN possono anche partecipare in diretta all'intero processo di gestione del guasto. Grazie alla trasmissione elettronica delle apposite informazioni e a messaggi di stato automatici, l'interazione fra le varie funzioni dell'app Mobile24 migliora la comunicazione tra tecnico montatore e cliente.

L'applicazione offre inoltre numerosi altri servizi inerenti la gestione di un guasto, come ad esempio i link alla funzione di tracking via e-mail, il monitoraggio live dello stato del veicolo per i clienti di flotta o un servizio di riparazione pneumatici integrato con garanzia del prezzo fisso.