



THE NEW MAN TG: OPTIMISED UPTIME.

Bilbao, 10.02.2020

La máxima satisfacción de los clientes se basa en un producto excelente: como la nueva MAN Truck Generation. Sin embargo, lo que la convierte en una solución de transporte completa para lograr una rentabilidad perfecta son su enorme fiabilidad, una disponibilidad constante sin problemas y un servicio integral.

MAN Truck & Bus
Dachauer Straße 667
D-80995 Múnich

«Servicios innovadores y digitales, combinados con una fiabilidad absoluta: eso es lo que representa la nueva MAN Truck Generation. Con el Optimised Uptime garantizamos a nuestros clientes la máxima rentabilidad».

Jan Witt, director de After Sales MAN Truck & Bus SE

Si tiene preguntas, póngase en contacto con:
Gregor Jentzsch
Tel.: +49 89 1580-2001
Presse-man@man.eu
<https://press.mantruckandbus.com/>

Un camión que funciona es un buen camión. No en vano, esta frase es habitual en el sector del transporte. «Nuestros clientes ganan dinero con sus vehículos MAN. Nuestra obligación y primera prioridad es posibilitar el mejor tiempo de servicio posible del vehículo» director de After Sales MAN Truck & Bus. La nueva MAN Truck Generation contribuye en este sentido con su calidad demostrada, su larga vida útil y un aumento de la seguridad activa. A esto se añaden unos servicios perfeccionados y unas prestaciones digitales innovadoras, desarrolladas específicamente para las necesidades de los clientes.

OPTIMISED UPTIME: RELIABILITY

Fiabilidad: por encima de la media durante toda la vida útil

Un vehículo MAN siempre ha destacado por ofrecer la máxima fiabilidad durante toda su vida útil. Esto lo confirma el informe TÜV Report. Desde 2012, la asociación TÜV e.V. evalúa los resultados de las inspecciones principales según el art. 29 del código de circulación alemán (StVZO) en vehículos industriales, y los publica cada dos años en el informe llamado TÜV Report. Para ello, se tienen en cuenta sobre todo los componentes relevantes para

MAN Truck & Bus es el fabricante de vehículos industriales y el proveedor de soluciones de transporte líder en Europa, con una facturación anual cercana a los 11 000 millones de euros (2018). Su gama de productos incluye camionetas, camiones, autobuses y motores diésel y de gas, así como servicios relacionados con el transporte de personas y mercancías. MAN Truck & Bus es una empresa de TRATON SE y actualmente cuenta con más de 36 000 empleados en todo el mundo.



la seguridad: carrocería, chasis, sistema de alumbrado, sistema de frenos, cadena cinemática y visibilidad.

Desde la recopilación de los datos, MAN ya ha logrado aumentar de forma continuada el alto porcentaje de camiones en perfecto estado. A medida que aumenta la antigüedad de los vehículos, la proporción de camiones MAN en perfecto estado es superior a la media, obteniendo los mejores resultados entre todos los inspeccionados por TÜV. La nueva MAN Truck Generation cumple todos los requisitos para enlazar con esta historia de éxitos.

Nueva arquitectura electrónica: conectividad pionera

Básicamente, una novedad en todos los vehículos de la nueva MAN Truck Generation es la estructura de la arquitectura electrónica, orientada a la aplicación. Los mazos de cables principales están diseñados ahora específicamente para el cliente. En cada camión se instala exactamente el juego de cables necesario para su equipamiento y aplicación individuales. Esto significa que hay menos conexiones de enchufe y, al mismo tiempo, se reduce el peso. No solo es más sencillo el montaje, sino también el mantenimiento. A partir de ahora, cuando se produzcan determinados daños, el mazo de cables se podrá desconectar en unos puntos definidos y repararse de manera selectiva, de modo que idealmente se pueda evitar tener que cambiar componentes completos. Esto hace que las reparaciones sean más rápidas, más eficientes y más económicas para el cliente.

Además de las interfaces que había para los carroceros debajo del panel frontal, ahora hay otra interfaz en el bastidor detrás de la cabina. Con ello está garantizado el suministro de corriente para la carrocería, y las señales de control se conducen a través de una conexión de bus CAN. Por tanto, el hardware electrónico necesario para la carrocería se puede conectar dentro y fuera de la cabina según se necesite, y los carroceros ya no tienen que intervenir en el cableado de fábrica del camión. Esto minimiza el riesgo de que se produzcan daños y fallos de funcionamiento.

La red de a bordo de diseño totalmente nuevo, con su ordenador central moderno que controla todos los procesos, permite una mejora considerable de la interacción de todos los sensores instalados en el camión. Los sistemas de asistencia existentes funcionan ahora de un modo más eficaz y se complementan entre sí a la perfección. Al mismo tiempo, la nueva red de a bordo proporciona los fundamentos necesarios para aplicaciones futuras, como la conducción automatizada. La nueva arquitectura electrónica también simplifica el equipamiento posterior de diversas funciones nuevas como, por ejemplo, la ayuda en los giros. Hasta ahora, esto no era posible o solo se podía hacer de forma limitada. Para la implementación futura sin



problemas en los talleres de servicio está previsto el desarrollo de kits de postequipamiento especiales para aplicaciones muy demandadas por los clientes. También está previsto instalar en el futuro actualizaciones de software y, por tanto, funciones, a través de una interfaz de Internet.

OPTIMISED UPTIME: MINIMIZED DOWNTIME

MAN ServiceCare: óptima gestión de mantenimiento proactiva

La máxima disponibilidad del vehículo significa los mínimos tiempos de inactividad. De esto se encarga la gestión de mantenimiento proactiva MAN ServiceCare, en la que el punto de servicio MAN Service, con los datos relevantes para el mantenimiento transmitidos a través de la RIO-Box en el vehículo, realiza un análisis del mismo y ayuda a coordinar las fechas de mantenimiento. De este modo, es posible llamar al camión de forma proactiva para que acuda al taller, antes de que aparezca un posible defecto. MAN ServiceCare está disponible gratuitamente para todos los clientes a través de la plataforma RIO, y se activa en línea introduciendo unos pocos datos..

Sin embargo, la gestión de mantenimiento proactiva no solo reacciona ante un problema incipiente, sino que conecta el camión, el conductor, el propietario y el taller para planificar con previsión las tareas de mantenimiento y reparación, y agruparlas de manera inteligente. Los clientes pueden ver en RIO en cualquier momento el estado de mantenimiento, las citas, los componentes a reparar y las notificaciones de datos de toda su flota MAN. Se informa a tiempo por correo electrónico de las próximas estancias en el taller. Esto permite tener siempre bajo control la disponibilidad actual del camión, y la disposición puede planificar fácilmente las fechas.

Garantía de movilidad: protección integral completa incluida

Para el caso poco probable de que un vehículo de la nueva MAN Truck Generation se quede parado por un fallo técnico, a través de una garantía de movilidad MAN ofrece protección integral y ayuda, en combinación con los contratos de mantenimiento Comfort, ComfortPlus y ComfortSuper y la activación de MAN ServiceCare. Se aplica a más de 30 países europeos e incluye prestaciones como ayuda en carretera o, en caso necesario, el remolcado hasta el punto de servicio MAN más cercano, donde mecánicos expertos se ocuparán del problema. En caso de que esto no sea posible a corto plazo, MAN ofrece un vehículo de sustitución durante un periodo máximo de 14 días, o una indemnización por inactividad del vehículo de hasta 180 euros diarios si no hay ningún vehículo de sustitución disponible. Esta oferta de



servicio minimiza el tiempo de inactividad y mantiene los costes siempre dentro de un marco calculable.

MAN Driver App: inteligente a través del trabajo cotidiano

La aplicación gratuita MAN Driver está disponible para usuarios de iOS y Android. Facilita al conductor el control del perfecto estado técnico de su camión y, por tanto, su disponibilidad. Utilizando una lista de comprobación digital, el conductor realiza el control de arranque, en el que puede detectar daños o defectos y documentarlos enseguida en la aplicación. A través de RIO, el gestor de la flota puede enviar esta información digitalmente al taller seleccionado en MAN ServiceCare. Gracias a la aplicación, ya no hay que perder tiempo buscando un taller, porque la función integrada de búsqueda de puntos de servicio MAN indica en todo momento dónde se encuentra el más cercano. Esto permite ahorrar mucho tiempo y adaptar de forma óptima a la ruta la próxima estancia en el taller.

Con la función QuickManual se pueden escanear fácilmente los interruptores y luces de control que se desee, para visualizar inmediatamente en forma de texto la explicación de las funciones y, dado el caso, las recomendaciones de acción, y leerlas mediante la función por voz. Además, en caso de avería el conductor puede solicitar ayuda con la función llamada de comunicación de avería MAN Mobile24. La aplicación determina automáticamente la ubicación exacta a través de los datos del GPS del vehículo. El conductor solo tiene que accionar el botón «Llamar a Mobile24» para que se establezca enseguida el contacto con un empleado de servicio competente.

OPTIMISED UPTIME: REACTION TIME

MAN ServiceBooking: para concertar en línea las citas en el taller

Con el nuevo servicio digital MAN ServiceBooking, disponible en cada país a lo largo del año 2020, los clientes de MAN pueden reservar en línea a cualquier hora del día y de forma sencilla las citas en el taller, y contratar prestaciones de servicios. Para ello, el sistema compara en tiempo real las fechas deseadas con las capacidades de servicio del taller, tanto si se trata de fechas de mantenimiento, de una inspección principal o de la evaluación del impacto sobre el medio ambiente, o de reparaciones en general. La reserva de fechas en línea se realiza a través de un cifrado SSL seguro.

El acceso a MAN ServiceBooking se lleva a cabo a través de la búsqueda de puntos de servicio MAN. La cita se puede concertar como visitante o con una cuenta de usuario personal. El cliente recibe la confirmación de su cita inmediatamente por correo electrónico o SMS, y por la misma vía se le envía



un recordatorio de la cita y se le informa del estado actual cuando su camión está en el taller. Como Web-App, MAN Service-Booking se puede utilizar en diversos dispositivos, como smartphone, tableta u ordenador, y proporciona en cualquier lugar una rápida visión general de todas las citas previstas del vehículo actuales y futuras.

Piezas originales MAN: máxima disponibilidad con garantía de precio

Además de la planificación flexible de las fechas de mantenimiento o reparación, la disponibilidad de los recambios también es un factor decisivo a la hora de minimizar el tiempo de inactividad del camión. Para la nueva MAN Truck Generation, el 80 por ciento de las principales piezas originales MAN ecoline están siempre disponibles en los talleres, y el 95 por ciento como máximo al día siguiente. Se suministra a 2000 direcciones de envío en más de 100 países, asegurando la disponibilidad de las piezas originales MAN en todo el mundo.

Determinadas reparaciones como, por ejemplo, los frenos, el cambio de aceite, filtros y juntas, el embrague, el silenciador de escape o el asiento del conductor, las realizan los puntos de servicio MAN por un precio fijo. Los paquetes de precio fijo incluyen todas las piezas originales MAN necesarias para la reparación, así como todas las horas de trabajo. Esto proporciona a los clientes la máxima seguridad de planificación y, al mismo tiempo, control de costes.

Dado que puede ser aconsejable cambiar también otras piezas afectadas por la reparación para evitar nuevas reparaciones o trabajos de mantenimiento, los kits de MAN ofrecen la solución de componentes ideal. Los kits contienen todas las piezas originales MAN necesarias coordinadas de forma óptima entre sí, agrupadas en un juego completo para que se puedan realizar los trabajos de mantenimiento y reparación del modo más completo y duradero posible.

Además, MAN ofrece una garantía de dos años para todas las reparaciones realizadas en talleres MAN, incluyendo las piezas originales MAN instaladas durante la reparación.

Mobile24-App: ayuda rápida en caso de avería

Por supuesto, además de una excelente oferta de servicio y mantenimiento, la gama de servicios de MAN incluye también, por si fuese necesario, un servicio seguro y fiable de asistencia en carretera. Mobile24 está disponible a nivel europeo las 24 horas del día los 365 días del año a través de un número común. Los empleados de la línea de atención prestan ayuda en 26 idiomas, y hay más de 2000 talleres disponibles.



La nueva MAN Truck Generation estará equipada de fábrica con una aplicación Mobile24 In-Vehicle en el sistema de Infotainment. Esto permite comunicar directamente una avería al Mobile24 Service Center, incluyendo la transmisión fiable y segura de información crítica, como la ubicación. Además, la aplicación mantiene informado al conductor sobre las noticias más importantes, como la hora prevista de llegada del técnico de MAN al lugar de la avería.

Por otro lado, los técnicos de MAN también pueden utilizar la aplicación Roadside Assistance Mobile24 para tramitar en tiempo real todo el proceso de la avería. La interacción de las distintas funciones de la aplicación Mobile24, gracias a la transmisión electrónica de información relevante y las notificaciones automáticas del estado, mejora la comunicación entre el técnico y el cliente.

La aplicación ofrece, además, muchos otros servicios relacionados con la tramitación de una avería, por ejemplo, enlaces de seguimiento por correo electrónico, seguimiento del estado en tiempo real para clientes de flota, o un servicio de neumáticos integrado con garantía de precio fijo.