



## **THE NEW MAN TG – STRONG PARTNER.**

**Competente, personale e vicino: è così che deve essere il rapporto con il cliente per MAN, perché in fondo è proprio in questo modo che si costruisce una partnership solida e affidabile.**

*“Più di 100 anni di esperienza, competenza straordinaria e forte impegno fanno del nostro team un partner eccellente. Con la nuova generazione di autocarri MAN abbiamo cercato di soddisfare quasi tutte le esigenze dei nostri clienti.”*

Roman Sitte, Direttore Sales Truck di MAN Truck & Bus SE

Chi meglio del cliente stesso sa che cosa vuole? Per questo motivo, nella fase di sviluppo della nuova generazione di autocarri, MAN ha lavorato a stretto contatto con i clienti rispetto al passato tenendo conto del feedback diretto raccolto durante i workshop e i vari sondaggi. È proprio grazie ai risultati di questo intenso dialogo che Roman Sitte, Direttore Sales Truck di MAN Truck & Bus, ha dichiarato che l'azienda sa cosa è più importante per il cliente: “Un punto di forza importante è senz'altro il fatto che MAN possieda una profonda conoscenza del settore, che gli consente di trovare il prodotto giusto per ogni acquirente. Non pensiamo più in termini di semplici gamme bensì di soluzioni specifiche per i clienti. Per MAN riveste però particolare importanza anche l'assistenza fornita ai compratori dopo l'acquisto e durante l'utilizzo dei veicoli.”

L'azienda ha reso in effetti questo requisito un vero e proprio valore aggiunto per i clienti finali. Un esempio in proposito è la facilità con cui è possibile entrare in contatto con un referente a livello centrale per qualsiasi tipo di problema: la rete di assistenza mondiale a 360° di MAN; l'interazione costante con il cliente riguardo al suo livello di soddisfazione; veicoli concepiti già di fabbrica in ogni elemento fondamentale per rispondere perfettamente ai requisiti specifici delle varie attività di trasporto, sia che si tratti di trasporto a lungo raggio, trazione o distribuzione. Esempi al riguardo sono le trasfor-

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.

Bilbao, 10/02/2020

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

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



mazioni personalizzate e i prodotti su misura originali "made by MAN", nonché la collaborazione ottimizzata con gli allestitori, che permette ai clienti di risparmiare tempo e denaro. Altrettanto fondamentali sono i servizi digitali che, nel settore dei trasporti, vanno acquisendo ogni giorno più importanza e permettono di ottimizzare e semplificare numerosi processi. Tutto questo e molto altro ancora fanno di MAN un partner eccellente.

## **STRONG PARTNER – PERSONAL**

### **Integrated Offering: tutto da un unico produttore**

Con la nuova generazione di autocarri MAN, il cliente è assistito da un team competente per quanto riguarda i servizi di vendita, post-vendita e servizi digitali. I referenti a livello centrale si occupano in prima persona delle richieste dei clienti e coordinano la consulenza di vendita e tutte le fasi successive. Il cliente che si rivolge a MAN evita il dispendioso e spiacevole andirivieni tra i reparti.

L'obiettivo è infatti proprio quello di realizzare un'offerta integrata da un unico produttore. In questo modo il cliente riceve una quotazione che comprende già tutti gli elementi importanti: l'offerta specifica, la regolamentazione in merito all'eventuale ritiro del veicolo dopo la durata utile, un contratto di assistenza adeguato e, su richiesta, un'estensione di garanzia o persino un finanziamento. L'allestimento modulare permette inoltre al venditore di selezionare solo i componenti realmente importanti per il cliente.

L'offerta è quindi molto diversificabile: per ogni ambito applicativo esistono componenti integrativi perfetti per il veicolo commerciale adatto. Non importa che si tratti di un allestimento realizzato dal produttore, di un componente importante in garanzia o di un'interfaccia tecnica speciale per le relative finalità d'uso.

### **MAN Service: una rete mondiale di qualità eccezionale**

Il rapporto con il cliente continua ovviamente a essere personalizzato e orientato in modo specifico alle sue esigenze anche dopo il ritiro di un nuovo veicolo MAN. In effetti la rete MAN Service è molto ampia e flessibile ed è a disposizione sia di proprietari che di conducenti con 1.688 officine in 138 paesi di tutto il mondo. I collaboratori qualificati del team After Sales di MAN si premurano in modo particolare di valutare sempre i servizi di assistenza dal punto di vista economico, mentre i punti di assistenza MAN garantiscono il supporto ottimale con una diagnosi del veicolo tecnicamente all'avanguardia. Le officine di assistenza si contraddistinguono per gli orari di apertura



lunghe e comode per i clienti. L'offerta è poi completata dal servizio di assistenza stradale Mobile24 di MAN, raggiungibile 24 ore al giorno 365 giorni all'anno.

### **Customer First: un'assistenza clienti straordinaria**

Per ottimizzare l'orientamento dei reparti Sales e After Sales alle esigenze dei clienti e ritagliare perfettamente le offerte e i servizi per gli autocarri alle loro specifiche necessità, MAN Truck & Bus ha avviato già nel 2016 il programma Customer First. L'azienda è inoltre stata premiata nel 2018 con il "Deutscher Exzellenz-Preis" per la sua straordinaria assistenza clienti: un programma che permette una registrazione dettagliata nei sondaggi del livello di soddisfazione del cliente per le offerte e i servizi di MAN, nonché di stabilire se e dove è indispensabile apportare miglioramenti, in tutto il mondo e pressoché in tempo reale.

Impiegato in ben 21 mercati, il programma analizza ogni anno più di 50.000 interviste ai clienti. Sulla base delle informazioni così ottenute i team Sales e After Sales di MAN adeguano continuamente il proprio lavoro in modo ancor più diretto, personalizzato e competente ai bisogni degli acquirenti.

### **STRONG PARTNER – CUSTOMIZED**

#### **Application fit: autocarri per ogni esigenza**

Con la nuova generazione di autocarri, nella configurazione dei prodotti MAN ha spostato interamente l'attenzione da determinate gamme alla futura finalità d'uso specifica dei rispettivi mezzi. A tale scopo la nuova generazione di autocarri MAN offre un'ampia scelta di configurazioni veicolo, che possono essere inoltre adattate agli ambiti d'uso specifici e a ciascuna soluzione di allestimento. Il principio di fondo "Application fit" significa che l'autocarro viene realizzato già di fabbrica con la dotazione necessaria a permetterne un allestimento rapido, economico e mirato per l'attività di trasporto specifica. In questo modo si riducono il bisogno di installazioni o trasformazioni successive nonché i relativi costi e si garantisce la massima idoneità immediata all'uso della nuova generazione di autocarri MAN nell'attività quotidiana del cliente, indipendentemente dal fatto che si tratti di trasporto a lungo raggio, trazione o servizio di distribuzione.

In effetti, i molteplici ambiti di interesse del settore dei trasporti presentano le esigenze più disparate. Nel trasporto a lungo raggio nazionale e internazionale, ad esempio, sono richiesti in particolare rendimento del carburante e produttività. Per questo, con la gamma di motori Euro 6d, particolarmente economica, e i componenti della catena cinematica ad essi adattati, MAN



offre la base giusta per ogni finalità d'uso. Vengono pertanto realizzati diversi interventi, come ad esempio il montaggio di spoiler sul tetto e rivestimenti laterali. In aggiunta, i sistemi di assistenza alla guida, come la regolazione della velocità di marcia (FGR) con sistema di posizionamento globale (GPS) e Adaptive Cruise Control oppure MAN EfficientCruise, facilitano al conducente una guida economica. Le cabine di guida per il trasporto a lungo raggio dei nuovi modelli TGX e TGS offrono un'area di lavoro e un ambiente che, per dimensioni, dotazione, comfort e spazio di stivaggio, sono perfetti per le esigenze "on the road".

Il nuovo MAN TGX convince inoltre per l'ottimo comportamento di marcia. Il servosterzo attivo MAN Comfort Steering permette una sterzata diretta e precisa e trasmette una sensazione di guida molto sicura e confortevole. Il braccio a quattro punti di ancoraggio per la guida dell'asse posteriore garantisce una tenuta di strada ottimale, nonché la stabilità di marcia e al rollio.

Anche per i veicoli speciali o da cantiere l'efficienza è un criterio essenziale, a maggior ragione se si considera che spesso questa tipologia di mezzi è impiegata su strade non asfaltate o su terreni accidentati. In questi casi un autocarro deve dunque consumare poco ed essere allo stesso tempo particolarmente robusto e facile da manovrare. Con la nuova generazione di autocarri MAN il settore della trazione offre i precedenti modelli MAN TGM, TGS e persino TGX con numerose formule di trazione a scelta. Oltre alle versioni offerte molto resistenti, è soprattutto la straordinaria competenza di MAN nel campo della trazione integrale che colpisce una quota di mercato superiore al 50% in Europa in questo preciso segmento di veicoli. A seconda delle caratteristiche d'impiego, i clienti possono scegliere tra la trazione integrale disinseribile e quella permanente.

Per i veicoli usati in prevalenza su strada e con un fabbisogno di trazione a volte elevato è consigliabile optare per la trazione anteriore idrostatica disinseribile MAN HydroDrive, che offre un carico utile di 400-750 chilogrammi in più rispetto alla trazione integrale disinseribile di tipo meccanico. Questo aspetto va preso in considerazione anche per viaggi occasionali ma di lunga durata su terreni difficili con un elevato fabbisogno di trazione. Al contrario, la trazione integrale permanente degli assi anteriori con differenziale longitudinale è l'opzione giusta per un fabbisogno di trazione elevato e frequente. La sua specialità sono infatti i viaggi lunghi su superfici relativamente piane ma in condizioni di aderenza al terreno molto variabili (ad esempio, nel caso di utilizzo per il servizio invernale).

Con il software del cambio MAN TipMatic Offroad per i regimi di cambio marcia elevati e l'interruzione minima della forza di trazione, le trazioni integrali



mostrano tutta la loro efficacia, e la modalità di oscillazione libera del software è di aiuto in certe situazioni. Per garantire un livello ridotto di usura e al contempo la massima potenza frenante a velocità medio-basse esiste MAN PriTarder®, mentre per l'avvio del veicolo anche su salite difficili c'è l'apposito freno per partenze in salita. L'inserimento dell'ABS per l'impiego fuoristrada garantisce invece un comportamento in frenata sicuro anche su fondo instabile. Inoltre, per i suoi veicoli a trazione integrale MAN offre il controllo elettronico della stabilità (ESP).

Le cabine di guida della nuova generazione di autocarri sono un'altra dimostrazione della notevole competenza di MAN nel segmento della trazione. Con la loro struttura compatta offrono una visibilità ottimale anche in caso di manovra in spazi ristretti. Allo stesso tempo l'ergonomia e la comodità della postazione di lavoro non sono affatto inferiori a quelle delle cabine per il trasporto a lungo raggio. Il paraurti in acciaio in tre parti, concepito specificamente per l'impiego nella trazione, è molto robusto e non necessita di particolare manutenzione. La dotazione idonea all'uso è integrata nell'area inferiore della porta del conducente dalla tastiera EasyControl di MAN, che consente anche l'accensione e lo spegnimento dei lampeggiatori di emergenza dopo l'uscita dal veicolo, la chiusura del tettuccio scorrevole, l'accensione dei fari di lavoro o l'avvio del motore per il ribaltamento del cassone. A seconda dell'impiego del veicolo, il cliente può quindi scegliere tra tasti ad assegnazione libera, programmati da un'officina di assistenza secondo le proprie richieste, oppure ricorrere ad assegnazioni preconfigurate specifiche.

Nel servizio di distribuzione regionale e nazionale, per il cliente conta soprattutto la gestione dei costi. Gli autocarri devono potersi accostare a qualsiasi rampa di carico o cordolo di marciapiede in sicurezza e compiendo manovre facili, mentre il conducente, che spesso si occupa anche dello scaricamento e della consegna della merce, deve superare le sfide quotidiane del traffico cittadino e interurbano. Per poter soddisfare tali requisiti, MAN mette a disposizione le gamme TGL, TGM e TGS, i cui vantaggi (ad es. le porte con apertura di quasi 90° e gli ampi accessi a scala della nuova generazione di autocarri) rendono la salita e la discesa nel servizio di distribuzione comode e particolarmente ergonomiche. La cabina del conducente convince in egual modo come quelle presenti nei veicoli per il trasporto a lungo raggio e da trazione grazie al concetto di comando ideale in termini funzionali ed ergonomici.

Un esempio tipico dell'ampia gamma di soluzioni MAN disponibili di fabbrica per l'ottimizzazione mirata dell'utilizzo del mezzo è il trattore stradale TGS-TS. La configurazione a volume ottimizzato in ogni dettaglio con cabina di guida stretta FN e motore D15 produce un peso a vuoto in assetto di marcia



ben al di sotto di 6.500 chilogrammi e quindi un carico utile nettamente maggiore nel settore di serbatoi e sili con carichi utili elevati.

**MAN Individual: le modifiche effettuate di fabbrica sulla base delle specifiche del cliente**

Qualora la pur ampia gamma di soluzioni disponibili già di fabbrica non bastasse a soddisfare i bisogni o le richieste di un cliente, quest'ultimo non deve far altro che rivolgersi a MAN Individual, il reparto specializzato in trasformazioni speciali, tuning e prodotti unici su ordinazione. Ne è un esempio l'armadio a incasso sulla parete posteriore della cabina di guida che riprende il design dei nuovi vani ripostiglio sul tetto: fornisce ulteriore spazio di stivaggio, dispone di una raffinata luce ambiente a LED multicolore, è dotato di due prese elettriche supplementari e, come optional, offre spazio persino per una cucina mobile compatta con forno a microonde e macchina da caffè.

A chi invece – o in aggiunta – volesse una TV LED da 16 o 22 pollici con Full HD, risoluzione 1.920 x 1.080 (HD+), due attacchi USB e lettore multimediale per la riproduzione di film, foto e musica, uno slot CI+ per una scheda pay TV, un lettore DVD integrato e un'interfaccia Bluetooth 4.2 nel rivestimento della fiancata dietro il sedile di guida diciamo semplicemente: nessun problema! Per godersela a tutti gli effetti, il modo migliore è starsene comodamente rilassati su un'amaca flessibile nella zona notte.

Oltre alle dotazioni confortevoli per gli interni, MAN Individual non trascura ovviamente nemmeno gli esterni. Superfici perimetrali in acciaio inossidabile lucidate a specchio, una barra luminosa sul tetto dal design vistoso con quattro fari supplementari rotondi a LED, barra anteriore e laterale, coperture ruota per cerchi in alluminio o persino porte con un'elegante luce di benvenuto che fa apparire sul fondo come per incanto la scritta MAN e il simbolo del leone? Tutto fattibile e su richiesta possiamo fare molto altro ancora.

Oltre alle trasformazioni a livello visivo e in termini di comfort e funzionalità, l'offerta di MAN Individual comprende anche sistemi di sicurezza integrativi. In questo modo i clienti possono, ad esempio, far allestire il loro nuovo autocarro con il videosistema MAN di assistenza alla svolta (VAS). Grazie ad esso una telecamera grandangolare sul lato passeggero trasmette immagini al monitor del veicolo o a un monitor supplementare opzionale posto sul montante A dell'accompagnatore. Solo un sistema di telecamere HD può fare di meglio, garantendo infatti una visione a 360° dall'alto. La visualizzazione delle immagini si adatta automaticamente in base alle circostanze. Il conducente ha così una visione panoramica perfetta su un monitor supplementare sul montante A.



Inoltre, l'offerta di servizi di MAN Individual comprende anche modifiche tecniche personalizzate, orientate a soddisfare le esigenze dei clienti e degli allestitori.

In breve: MAN Individual trasforma in realtà qualsiasi fantasia, anche i desideri dei clienti più esigenti. Allo stesso tempo, garantendo una soluzione completa da un unico fornitore, il cliente riceverà un veicolo completamente personalizzato nonché le stesse garanzie e i servizi di un veicolo MAN con dotazione di serie.

### **Competenze degli allestitori: la collaborazione perfetta**

Con lo sviluppo della nuova generazione di autocarri, MAN mette alla prova la propria straordinaria competenza in materia di veicoli commerciali anche nell'ottica di un mezzo inteso come soluzione di trasporto globale. I nuovi autocarri costituiscono la base ottimale per fare di ciascun veicolo – in perfetta sinergia con l'allestimento, il semirimorchio o il rimorchio – lo strumento perfetto per il cliente. Riuscire a integrare anche i bisogni degli allestitori già nella fase di sviluppo tecnico e successivamente nel processo di ordinazione e consegna del veicolo costituisce il fulcro della filosofia degli allestitori MAN. In linea con l'obiettivo "Simplifying Business" di MAN, la stretta collaborazione con gli allestitori si traduce per il cliente in una netta semplificazione della fase di ordinazione dei veicoli.

L'ottimizzazione costante delle interfacce meccaniche, elettriche, pneumatiche e persino digitali tra il veicolo e l'allestimento riduce notevolmente il tempo di allestimento del veicolo stesso presso l'allestitore e ha ripercussioni positive immediate per il cliente in termini di processi e costi. Nella nuova generazione di autocarri, utili innovazioni completano il concetto collaudato di integrazione della necessità di effettuare gli allestimenti in tempi rapidi.. Nel cruscotto, ad esempio, si trova un quadro dei comandi specifico per le funzioni per allestitori, mentre interfacce elettriche ed elettroniche per lo scambio dei dati e il controllo dell'allestimento sono immediatamente disponibili come optional, oltre che nella nota posizione dietro lo sportello frontale, anche dietro la cabina di guida. MAN Media System cofre inoltre la possibilità di integrare le funzionalità mediante le app del relativo allestitore.

I clienti che intendono rinnovare il veicolo base continuando però a usare l'allestimento esistente possono farlo senza problemi. Il collegamento del telaio del nuovo autocarro è compatibile con quello della generazione precedente, senza alcun bisogno di particolari modifiche.



### **MAN ABBI: Informazioni per gli allestitori**

Lo svolgimento efficiente dei processi di allestimento e un'elevata puntualità nelle consegne sono garantiti dal portale digitale introdotto apposta da MAN: Advanced Body Builder Info, in breve (ABBI). Ciascun allestitore registrato può trovarvi i propri ordini già nella fase preliminare di configurazione del veicolo. Lo specifico disegno in 3D dell'autotelaio (messo a disposizione da MAN in formato digitale) consente all'allestitore di preparare i lavori di implementazione e i volumi di produzione per l'allestimento già prima della consegna effettiva del veicolo. Con ABBI come fonte primaria di informazioni l'allestitore può pianificare con precisione la consegna del veicolo completato e calcolare in modo più sicuro costi e scadenze. In futuro, l'offerta di MAN ABBI sarà integrata dal BodyBuilderWebSite: il sito web è gestito da MAN Body Builder Management e raccoglie in un'unica pagina Internet tutti i temi e i link relativi agli allestitori. Fungerà quindi da vero e proprio mercato online tra MAN e gli allestitori. Disponibilità prevista del sito web BodyBuilder a partire da: primavera 2020.

### **MAN TurnKeySolutions: la preconfigurazione ideale**

Una nuova interessante offerta è correlata alle cosiddette MAN TurnKeySolutions, ovvero le soluzioni chiavi in mano di MAN. Tra queste vanno certamente menzionate le configurazioni del veicolo predefinite a regola d'arte per un settore specifico, comprendenti il veicolo base con presa di forza, allestimento e interfacce. I clienti che hanno bisogno di autocarri per settori quali edilizia (cassoni ribaltabili, gru, multibenne e autocarri con cassone ribaltabile scarrabile a rullo), smaltimento (veicoli per la raccolta di rifiuti), nonché trasporto di liquidi e gas devono semplicemente scegliere in tutta comodità le opzioni personalizzate a disposizione quali il colore della vernice o le varianti di sedile. Le versioni di veicolo possono essere richiamate direttamente dal configuratore di vendita e non richiedono più nessun accordo specifico tra venditore e allestitore, mentre gli slot di allestimento sono già predeterminati. Le soluzioni MAN TurnkeySolutions si traducono in un enorme risparmio di tempo per il cliente nel processo di vendita e garantiscono allo stesso tempo di poter ricevere l'autocarro perfetto per le finalità di utilizzo per le quali è stato progettato.

### **MAN DigitalServices: i servizi più innovativi**

Nella fase di sviluppo dei servizi digitali, anche il team di MAN Digital Services si avvale in misura determinante del tesoro di esperienze unico dell'azienda quale produttore di veicoli commerciali. La nuova generazione di autocarri MAN presenta inoltre un livello di connettività digitale superiore a quella



di qualunque autocarro MAN precedente. Sarà quindi in grado di affrontare tutte le sfide future di un settore dei trasporti sempre più digitalizzato, nonché consentire sin da subito ai clienti un uso dei loro veicoli ancora più economico, ecologico, sicuro, comodo e multisistemico.

Il team di MAN DigitalServices sviluppa autonomamente la propria gamma di applicazioni digitali per realizzare prodotti con un reale valore aggiunto e perfettamente adattati alla tecnologia dei veicoli MAN.

Dopo aver effettuato la registrazione sulla piattaforma digitale RIO multimarco, sarà possibile prenotare e disdire facilmente i servizi giorno per giorno attraverso il marketplace o il negozio online della piattaforma stessa. Il cliente può definire la propria gamma di servizi secondo le sue esigenze e sulla base dei cinque settori di riferimento dell'offerta: gestione flotte, gestione manutenzione, intervento del conducente, supporto conducente e gestione veicolo.

Il servizio gratuito MAN Essentials funge da base di riferimento e raccoglie in modo chiaro le informazioni più importanti sull'autocarro. A intervalli di 15 minuti il gestore delle flotte può visualizzare la posizione attuale del veicolo, gli interventi dei conducenti, i tempi di guida e di fermo e il consumo medio di carburante. In questo modo ottiene una chiara panoramica delle informazioni più importanti del mezzo in questione e può effettuare un'analisi d'impiego relativa a ciascun veicolo. Inoltre, una cronologia di marcia affidabile sugli ultimi dieci giorni di esercizio offre un certo livello di sicurezza anche in termini legali.

Con il servizio proattivo e gratuito per la gestione della manutenzione MAN ServiceCare, i clienti possono contare su un notevole vantaggio in termini di disponibilità dei veicoli grazie alla pianificazione lungimirante e alla concentrazione intelligente dei tagliandi programmati. Un aspetto che semplifica notevolmente la gestione. Infatti, la rete di assistenza MAN è responsabile dell'analisi dei veicoli, della coordinazione e della gestione delle scadenze di manutenzione. Sulla piattaforma RIO il cliente può visualizzare lo stato di manutenzione, le scadenze, i componenti da riparare e le segnalazioni dei danni.

MAN Maintenance fa un ulteriore passo avanti, consentendo di pianificare le soste presso officine e stazioni di rifornimento in modo ancora più dettagliato. Tramite il cloud il cliente può accedere in qualsiasi momento a tutte le informazioni sul veicolo rilevanti per un intervento di manutenzione. In questo modo può visualizzare i livelli del carburante, dell'olio motore o dell'impianto lavacrystalli, monitorare in modo affidabile i termini previsti dalla legge in fatto



di emissioni e revisioni oppure verificare lo stato di determinati componenti del veicolo e le relative scadenze di manutenzione.

MAN Compliant, invece, fornisce un aiuto nella gestione e archiviazione dei dati del conducente, complesse e di solito piuttosto dispendiose in termini di tempo. Tramite il Remote Download dei dati di tachigrafi e schede del conducente, tutte le informazioni necessarie al gestore delle flotte sono sempre immediatamente disponibili. L'archiviazione sicura nel cloud viene effettuata nel formato nazionale specifico, mentre la funzione di esportazione dei dati consente di registrare i documenti in modo efficiente e affidabile su supporti di memorizzazione locali ai fini del rispetto delle disposizioni di legge vigenti.

Lo strumento MAN Perform è l'ideale per rendere trasparenti tutti i dati del veicolo relativi alla performance di un lungo periodo. Da un lato, il gestore delle flotte può analizzare l'economicità della guida del conducente e il suo eventuale bisogno di formazione in questo settore; dall'altro, può anche approfondire i valori di confronto significativi analizzando più autocarri in parallelo. MAN Perform consente inoltre di osservare eventuali variazioni, come ad esempio quando due conducenti cambiano veicolo o gli autocarri percorrono lo stesso tragitto con configurazioni diverse. Il gestore delle flotte ottiene così una base ottimale per l'ulteriore sviluppo di conducenti e parco veicoli.

I clienti che desiderano formare i propri conducenti con il know-how e il supporto di MAN ProfiDrive possono farlo persino durante la marcia stessa. Con un corso MAN Connected CoDriver, il lavoro dei conducenti è ancora più efficiente e sicuro: nell'ambito di una fase di coaching dal vivo durante il viaggio, gli istruttori garantiscono supporto tecnico per telefono sulla base dei dati raccolti da MAN Perform fornendo suggerimenti personalizzati sulla guida e sull'uso ottimale dei sistemi di sicurezza e di assistenza alla guida della nuova generazione di autocarri MAN. Non è mai stato così semplice: un processo mirato per ottenere una guida efficiente e sicura garantendo al contempo un'esperienza gratificante per il conducente e una durevole riduzione al minimo dei costi di carburante e manutenzione.

MAN offre al conducente anche l'app gratuita MAN Driver per telefono cellulare, che facilita il suo lavoro quotidiano, ad esempio con una checklist digitale per i controlli di sicurezza pre-partenza. Eventuali danni e difetti del veicolo possono essere documentati con altrettanta semplicità e facilmente inoltrati al gestore delle flotte. L'app comprende anche una breve guida che, tramite una funzione di scansione, spiega interruttori e spie di controllo e su richiesta ne legge persino la descrizione ad alta voce in diverse lingue. Un'altra funzione utile dell'app è la ricerca dei punti di assistenza MAN. Inoltre, in



caso di emergenza, è possibile contattare persino il servizio di assistenza stradale MAN Mobile24 con un semplice clic.

Il livello di avanguardia raggiunto dalla nuova generazione di autocarri MAN in materia di digitalizzazione è evidente nell'ambito delle applicazioni per veicoli. Con l'offerta MAN Now, che prenderà il via nel corso del 2020, il cliente potrà prenotare in modo semplice e flessibile determinate funzioni software, come ad esempio MAN Map Update o MAN Online traffic. Le funzioni vengono trasmesse al veicolo e attivate "over the air", ovvero da remoto via radio. In futuro MAN ampliarà gradualmente la propria gamma di funzioni garantendo al cliente la possibilità di poter adeguare sempre di più la propria flotta a bisogni e applicazioni mutevoli premendo un semplice tasto.

## **STRONG PARTNER – COMPETENT**

### **Configuration for Sales – il configuratore per una soluzione di trasporto completa**

In qualità di produttore di veicoli commerciali, da più di 100 anni MAN si dedica interamente alla produzione di autocarri. Le particolari competenze acquisite dall'azienda si concretizzano oggi nella nuova generazione di autocarri MAN. Un aspetto innegabile per il cliente. Sviluppando questa nuova generazione di autocarri, MAN ha progettato e realizzato, oltre alla tecnologia, anche un nuovissimo strumento di vendita. Grazie al Configuration for Sales o C4S, il Sales Team ha a disposizione un sistema che, già nella fase di offerta, con coerenza pone a proprio fondamento la logica di prodotto orientata all'uso di questa nuova generazione di autocarri. Se in passato l'azienda era orientata verso veicoli base predefiniti con componenti principali tecnicamente imm modificabili, oggi punta all'uso flessibile dell'intera gamma di prodotti nel processo di configurazione mediante il nuovo configuratore. In questo modo il venditore può implementare al meglio le esigenze specifiche del cliente e includere in maniera semplice e rapida le richieste di modifica nel processo di offerta.

Nel nuovo configuratore esistono due approcci tra cui scegliere per stabilire come soddisfare le esigenze della clientela. Uno è il cosiddetto Guided Selling, un approccio orientato all'applicazione nel quale il venditore cerca insieme al cliente una soluzione a un'attività di trasporto concreta, senza però che ne sia già stata definita in dettaglio l'attuazione tecnica. In esso il punto di partenza è costituito dai veicoli di riferimento tipici per un dato uso con dotazioni per applicazioni specifiche ulteriormente personalizzabili durante la configurazione. Un approccio piuttosto tecnico, chiamato Expert Selling, è



indicato invece per clienti e venditori che sanno esattamente di quale soluzione tecnica hanno bisogno. L'interfaccia dell'applicazione di configurazione cambia a seconda della scelta.

Il concetto di comando basato sul web, moderno e intuitivo offre inoltre un gran numero di informazioni aggiuntive. Ad esempio, è possibile calcolare in tempo reale i dati tecnici del veicolo, mostrare visualizzazioni in 3D del veicolo configurato direttamente nel configuratore e richiamare informazioni dettagliate sui prodotti.

Il nuovo configuratore attua dunque la nuova logica di prodotto MAN dell'orientamento coerente all'uso già dalla fase di offerta e completa la perfetta interazione tra i reparti Sales, After Sales, Assistenza allestitori e MAN DigitalServices. Tutto questo nell'ottica della costante attenzione ai bisogni reali del cliente, il quale è assistito da un referente a livello centrale, a partire dalla fase di approvvigionamento e durante la fase di utilizzo della nuova generazione di autocarri, sulla base dell'insieme di competenze acquisite da MAN.