



Leistungsbeschreibung MAN ServiceCare S

Generelle Informationen

MAN ServiceCare S ist ein Dienst für proaktives Wartungsmanagement, der durch vorausschauende Planung und intelligente Bündelung von anstehenden Wartungsterminen dafür sorgt, dass Ihr Fahrzeug stets erstklassig gewartet ist. Dies führt zu einer maximalen Fahrzeugverfügbarkeit, erhöhtem Wiederverkaufswert und erleichtert Ihren Geschäftsalltag. Wie funktioniert MAN ServiceCare S? Der von Ihnen ausgewählte Servicestützpunkt informiert Sie proaktiv über Wartungsbedarfe und koordiniert mit Ihnen zusammen einen Termin. Durch eine intelligente Vernetzung kann der Servicestützpunkt jederzeit auf den Zustand Ihres Fahrzeuges zugreifen und Sie betreuen – egal wo sich Ihr MAN-Fahrzeug befindet. Dies spart einerseits administrative Aufwände und vermindert andererseits ungeplante Standzeiten – für eine optimale Verfügbarkeit Ihres Fahrzeuges. Außerdem erhalten Sie jederzeit online Einsicht in den Wartungsstatus, Termine, zu reparierende Komponenten und Schadensmeldungen (Übermittlung via MAN Driver App). Für MAN Elektrobusse erhalten Sie zusätzlich Informationen zum Batteriezustand.

Leistungsübersicht

Nachdem die Fahrzeuge der Flotte im RIO-Administrationsbereich auf der RIO-Plattform angelegt wurden und der digitale Dienst MAN ServiceCare S für diese Fahrzeuge über den Marketplace gekauft wurde, können die folgenden Leistungen von MAN ServiceCare S für die verschiedenen Fahrzeugkategorien genutzt werden:

Funktionalität / Daten	MAN Truck	MAN Bus	MAN Van	Non-MAN Fahrzeug (RIO Box in FMS Modus)
Basis-Daten in MAN ServiceCare <ul style="list-style-type: none"> - Fahrzeugdaten - Serviceverträge - Garantieverlängerungen - Dienste-Buchung MAN ServiceCare <ul style="list-style-type: none"> - Werkstatt-Zuordnung 	X	X	Teilweise verfügbar	Nicht verfügbar
Benachrichtigungen per Telefon / per E-Mail über anstehende Wartungstermine Ihres MAN Fahrzeuges von MAN T&B bzw. der ausgewählten MAN Vertragswerkstatt	X	X	Nicht verfügbar	



Übersicht über den Wartungsstatus der angemeldeten MAN Fahrzeuge sowie Anzeige des nächsten geplanten Werkstatttermins inkl. der zu reparierenden Komponenten	X	X		
Auflistung der Schadensmeldungen aus der MAN Driver App (gemeldet durch den Fahrer) einschließlich Weiterleitung an die ausgewählte Heimatwerkstatt. Neue und archivierte Meldungen sind einsehbar	X	Nicht verfügbar		
Zugeordnete Werkstatt wird informiert und erhält wartungsrelevante Daten, z.B. Kundenkontaktdaten, FIN, Wartungsdaten, Füllstände, Reifendrücke (bei Fahrzeugausstattung mit TPM = Tire Pressure Monitoring), Bremsbeläge	X	X	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar
Zugeordnete Werkstatt wird informiert und erhält übermittelte Fehlercodes (DTC = Diagnostic Trouble Code) inklusive Fehlerart und möglichen Indikatoren	X	X		
Kundenindividuelle Wartungskomponenten können durch die zugeordnete Werkstatt angelegt und terminiert werden	X	X		
Ansicht des Batteriezustandes bei MAN Elektro-Bussen (OK, Warnung, Kritisch)	Nicht verfügbar	X	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar

Voraussetzung Datenübermittlung

Die Wartungs- und sonstige Zustandsdaten werden einmal täglich übermittelt und in der Cloud gespeichert. Zur Anzeige kommt immer der aktuellste vorliegende Stand. Für die Übermittlung der Fahrzeugdaten ist es notwendig, dass die Zündung des Fahrzeugs an und der Motor aus ist. Dieser Zustand sollte für einige Sekunden gegeben sein, damit die Initialisierung der Steuergeräte und damit die Signalermittlung erfolgen können. Des Weiteren muss eine Mobilfunkverbindung zwischen der RIO-Sendeeinheit und der Plattform bestehen.



Technische Voraussetzungen

Um MAN ServiceCare S nutzen zu können, müssen die Fahrzeuge wie folgt ausgestattet sein:

	MAN Truck	MAN Bus	MAN Van	Non-MAN Fahrzeug (RIO Box in FMS Modus)
Einsatz einer RIO-Box/ TBM3 (deren Zurverfügungstellung ist nicht Bestandteil der Dienste-AGB)	X	X	Nicht verfügbar	X
Alternativ: Einsatz eines TBM2 mit einer Softwareversion ab 3.2 (Auskunft über die Softwareversion des TBM2 erhalten Sie bei Ihrem MAN Servicestützpunkt)	X	Nicht verfügbar		X
Ausstattung des Fahrzeuges mit PTM Step2 oder höher (PTM – Power Train Manager).	X			X

Um MAN ServiceCare S nutzen zu können muss der Arbeitsplatz wie folgt ausgestattet sein:

- Einsatz eines internetfähigen Endgeräts, z.B. Computer (wird von RIO nicht zur Verfügung gestellt), mit Betriebssystem Windows 7 oder neuer.
- Internet Browser (Zur Nutzung empfehlen wir die aktuellste Version folgender Browser: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge. Bei Verwendung anderer Browser können wir keine uneingeschränkte Funktionalität gewährleisten).

Sonstiges

Damit der Dienst ausgeführt werden kann ist es im Rahmen des Aktivierungsvorgangs verpflichtend, dass der Nutzer jedem für den Dienst ausgewählten MAN Fahrzeug eine Kontaktperson inkl. Kontaktdaten (auf Seiten des Nutzers) sowie eine autorisierte MAN Vertragswerkstatt (Werkstatt, die Teil des MAN After Sales Netzes ist) zuordnet, in welcher die Wartungsarbeiten auszuführen sind. Der Nutzer kann für jedes Fahrzeug die zugeordnete Kontaktperson inkl. Kontaktdaten sowie die MAN Vertragswerkstatt auch nachträglich bearbeiten bzw. ändern. Einem MAN Fahrzeug kann nur eine MAN Vertragswerkstatt zugeordnet werden. Der Dienst MAN ServiceCare S kann nur über MAN Vertragswerkstätten erbracht werden.

MAN Truck & Bus SE



Dabei kann der Kunde jede Werkstatt aufsuchen, die sich in einem Land befindet, in welchem MAN ServiceCare S verfügbar ist. Je nach Fahrzeugtyp kann die Auswahl der MAN Vertragswerkstätten eingeschränkt sein.

MAN ServiceCare ist in folgenden Ländern verfügbar: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern.

Abhängig vom Fahrzeugtyp, von der Fahrzeugkonfiguration und von dem jeweiligen Telematikboardmodul („TBM“) werden die Daten ggf. nicht oder nur eingeschränkt angezeigt. Mit einem TBM ist entweder die RIO Box oder beim Truck auch das TBM2 gemeint. Neben der MAN Vertragswerkstatt hat die jeweilige MAN Landesvertriebsgesellschaft zum Zwecke der Qualitätssicherung des Dienstes MAN ServiceCare S Einsicht auf die Daten.