



Description des prestations MAN ServiceCare S

Informations générales

MAN ServiceCare S est un service de gestion proactive de l'entretien qui garantit que votre véhicule est toujours très bien entretenu, en planifiant de manière prospective et en groupant intelligemment les visites d'entretien à réaliser. Cela augmente la disponibilité de vos véhicules au maximum ainsi que leur valeur de revente, et facilite vos activités au quotidien. Comment fonctionne MAN ServiceCare S ? Le réseau après-vente MAN que vous avez sélectionné vous informe de manière proactive à propos de vos besoins en entretien et détermine avec vous un rendez-vous. La mise en réseau intelligente permet au réseau après-vente d'accéder à tout moment à l'état de votre véhicule et de vous accompagner, peu importe où se trouve votre véhicule MAN. Cela allège d'une part la charge administrative et réduit d'autre part les temps d'arrêt imprévus : pour une disponibilité maximale de votre véhicule. En outre, vous avez à tout moment accès en ligne à l'état d'entretien, ainsi qu'aux rendez-vous, aux composants à réparer et aux déclarations de sinistres (transmission via l'application MAN Driver). Pour les bus électriques MAN, vous trouverez en plus des informations concernant l'état de la batterie.

Aperçu des prestations

Une fois que les véhicules de la flotte ont été ajoutés dans l'interface d'administration RIO de la plateforme RIO et que le service digital MAN ServiceCare S a été acheté sur la Marketplace pour lesdits véhicules, il est possible d'utiliser les prestations suivantes de MAN ServiceCare S pour les différentes catégories de véhicule :

Fonctionnalités/données	Camion MAN	Bus MAN	Van MAN	Véhicule autre que MAN (RIO Box en mode FMS)
Données de base dans MAN ServiceCare <ul style="list-style-type: none"> - Données du véhicule - Contrats de service - Extensions de la garantie - Réservation des services MAN ServiceCare - Affectation atelier 	X	X	Partiellement disponible	Indisponible
Notifications par téléphone / e-mail relatives aux visites d'entretien de son véhicule MAN de MAN T&B ou de	X	X	Indisponible	



MAN Truck & Bus SE

l'atelier MAN partenaire sélectionné				
Aperçu de l'état d'entretien des véhicules MAN inscrits et affichage du prochain rendez-vous à l'atelier prévu avec les composants à réparer	X	X	Indisponible	Indisponible
Liste des déclarations de sinistres de l'application MAN Driver (déclarées par le chauffeur), transmission à l'atelier d'origine incluse. Les nouveaux messages et les messages archivés peuvent être consultés	X	Indisponible		
L'atelier affecté est informé et reçoit les données nécessaires pour l'entretien à venir telles que les coordonnées du client, le numéro d'identification du véhicule, les données d'entretien, les niveaux de remplissage, les pressions de gonflage des pneus (pour les véhicules équipés d'une surveillance de la pression de gonflage des pneus [TPM = Tyre Pressure Monitoring]) ou encore les plaquettes de frein	X	X		
L'atelier affecté est informé et reçoit les entrées dans la mémoire de diagnostic (DTC = Diagnostic Trouble Code) transmises avec la nature de l'erreur et d'éventuels indicateurs	X	X		
Les composants nécessitant un entretien propres au client peuvent être ajoutés et programmés par l'atelier affecté	X	X		
Vue de l'état de la batterie des bus électriques MAN (OK, avertissement, critique)	Indisponible	X		



Condition préalable à la transmission des données

Les données d'entretien et les données particulières d'état sont transmises une fois par jour et sauvegardées dans le cloud. C'est toujours l'état présent le plus récent qui s'affiche. Veuillez vous assurer que le contact du véhicule est allumé et le moteur éteint afin de permettre la transmission des données d'entretien et d'état. Cet état est censé durer quelques secondes, afin que l'initialisation des boîtiers électroniques et la détermination du signal puissent s'effectuer. En outre, une connexion mobile entre l'unité émettrice RIO et la plateforme est nécessaire.

Conditions préalables techniques

Afin que vous puissiez utiliser MAN ServiceCare S, vous devez équiper vos véhicules comme suit :

	Camion MAN	Bus MAN	Van MAN	Véhicule autre que MAN (RIO Box en mode FMS)
Utilisation d'une RIO Box/TBM3 (dont la mise à disposition n'est pas une composante des CGV de services)	X	X	Indisponible	X
Alternative : Utilisation d'un TBM2 avec une version de logiciel 3.2 (pour obtenir des renseignements sur la version de logiciel de son TBM2, l'utilisateur doit contacter son point de service après-vente MAN).	X	Indisponible		X
Équipement du véhicule avec PTM Step2 ou supérieur (PTM – Power Train Manager).	X			X

Afin que vous puissiez utiliser MAN ServiceCare S vous devez équiper votre poste de travail comme suit :

- Utilisation d'un terminal connecté à Internet (non fourni par RIO), un ordinateur par exemple, et équipé d'un système d'exploitation Windows 7 ou plus récent.



- Navigateur Internet (nous conseillons d'utiliser la version actuelle des navigateurs suivants : Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge. En cas d'utilisation d'autres navigateurs, nous ne pouvons pas garantir une fonctionnalité sans restriction).

Divers

Pour que le service puisse être mis en place, il est impératif que l'Utilisateur détermine lors du processus d'activation une personne à contacter avec ses coordonnées (de son côté) et un atelier MAN partenaire agréé (appartenant au réseau After Sales MAN) qui effectuera les travaux d'entretien, et ce, pour chaque type de véhicule MAN sélectionné. Pour chaque véhicule, l'Utilisateur peut également éditer ou modifier ultérieurement l'interlocuteur attribué ou les coordonnées, ainsi que l'atelier MAN partenaire. Un véhicule MAN ne peut être attribué qu'à un atelier MAN partenaire. Le service MAN ServiceCare S ne peut être fourni que par les ateliers MAN partenaires.

Le client peut rechercher n'importe quel atelier qui se trouve dans un pays où le MAN ServiceCare S est disponible. En fonction du type de véhicule, le choix d'ateliers MAN partenaire peut être restreint.

MAN ServiceCare est disponible dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Selon le type de véhicule, la configuration du véhicule et le module embarqué de télématique (« TBM ») correspondant, les données peuvent ne pas s'afficher ou s'afficher de manière restreinte. Par module embarqué de télématique « TBM », on entend soit la RIO Box, soit le TBM2 pour les camions. Outre l'atelier MAN partenaire, la filiale MAN implantée dans le pays en question a également accès à ces données, en vue d'assurer la qualité du service MAN ServiceCare S. En fonction des boîtiers électroniques installés dans le véhicule, il peut y avoir des restrictions en matière de transmission de données.