

## **Daimler au Salon international du véhicule industriel (IAA) 2012**

**Information de press**

Septembre 2012

### **Sommaire**

### **Page**

Daimler au Salon international du véhicule industriel de Hanovre (IAA) 2012 : trois marques, 70 camions, utilitaires légers et autobus/autocars – les vedettes de l'IAA 2

### **Daimler Services**

Mercedes-Benz Services & Pièces : des services pratiques et personnalisés 7

FleetBoard: range on offer for short-radius distribution, a glimpse into the future of telematics 16

Une première à l'échelle européenne : la gestion de maintenance et le télédiagnostic pour les camions 21

OMNIplus : services sur mesure spécifiques aux autobus/autocars en constante évolution 24

## **Daimler au Salon international du véhicule industriel de Hanovre (IAA) 2012 : trois marques, 70 camions, utilitaires légers et autobus/autocars – les vedettes de l'IAA**

- 10 000 m<sup>2</sup> d'espace d'exposition pour les véhicules industriels
- Trucks for the World – des solutions sur mesure pour chaque région
- La remorque et le camion aérodynamiques deviennent réalité
- 70 modèles emblématiques des marques Mercedes-Benz, Setra et Fuso
- Un feu d'artifice d'innovations
- Une offre de services complète
- Deux scènes et des événements en continu

Hanovre – Modèles d'efficience, de rentabilité, d'éco-compatibilité et de sécurité, les véhicules industriels des marques Mercedes-Benz, Setra et Fuso – camions, utilitaires légers et autobus/autocars – du groupe Daimler donneront le ton au Salon international du véhicule industriel de Hanovre (IAA) 2012. A cette occasion, plusieurs innovations seront présentées en première mondiale. « Moteur d'avenir » – l'édition de cette année n'aurait pas pu trouver meilleur slogan pour illustrer la force d'innovation des marques de véhicules industriels Daimler.

### **Plus de 10 000 m<sup>2</sup> d'espace d'exposition pour les véhicules industriels**

Le hall 14/15 est le lieu d'exposition traditionnel de Daimler à l'IAA. Sur une surface de quelque 10 000 m<sup>2</sup>, les visiteurs pourront découvrir l'ensemble des gammes proposées par Mercedes-Benz, Setra et Fuso, représentées par 70 camions, utilitaires légers et autobus/autocars. L'organisation du salon a commencé au début de

l'été 2011. Il aura fallu sept semaines d'installation pour transformer le hall dénudé en un fascinant univers dédié aux véhicules industriels.

Page 3

### **Trucks for the World – des solutions sur mesure pour chaque région**

Il suffit aux visiteurs de franchir l'une des deux entrées principales du hall 14/15 pour être immédiatement projetés dans l'univers du salon. L'indication « Trucks for the World », au niveau de la première entrée, souligne la présence de Daimler Trucks à l'échelle mondiale. Un puissant Western Star 4900 EX « Wanted » dont les inserts chromés brillent de mille feux représente avec prestance les fascinants camions nord-américains. Derrière sa cabine est installé un appartement spacieux destiné à accueillir le chauffeur durant la nuit et les temps de pause.

Les deux camions présentés par Bharat Benz, la nouvelle marque indienne acquise par le groupe, répondent à des exigences bien différentes. Le modèle à plateau LDT 914R et la benne HDT 3128 ne sont pas moins robustes que le Western Star. Toutefois, ils sont destinés à des affectations différentes, et ont été conçus et réalisés pour répondre à d'autres exigences, notamment pour circuler sur d'autres types de routes. Le message est clair : Daimler Trucks livre dans le monde entier des véhicules adaptés aux conditions particulières de chaque région.

Les marques Western Star et Bharat Benz sont installées dans un cadre caractéristique. A la sortie de leur stand, des installations éveillent la curiosité des visiteurs à l'égard des véhicules industriels Daimler.

### **La remorque et le camion aérodynamiques deviennent réalité**

La deuxième entrée du hall 14/15 fait pénétrer directement au cœur de l'innovation. Les prototypes « Aerodynamics Trailer » et

« Aerodynamics Truck » développés par Daimler Trucks ouvrent de nouvelles possibilités pour réduire encore la consommation de carburant en peaufinant l'aérodynamisme. Ce moyen permet de diminuer les coûts d'exploitation tout en préservant les ressources et l'environnement.

Il ne s'agit pas là de prototypes futuristes, mais d'études visant à réduire la consommation dans une démarche très réaliste, proche de la pratique, et dans le cadre des possibilités légales. Un ensemble composé d'un nouveau Mercedes-Benz Actros et d'une remorque aérodynamique réalise quelque 4,5 % d'économies de carburant en trafic long-courrier. Le camion aérodynamique parvient quant à lui à une réduction d'environ 3,5 % – des valeurs d'ores et déjà confirmées par de premières mesures effectuées sur la route.

### **70 représentants emblématiques des marques Mercedes-Benz, Setra et Fuso à l'IAA**

Les représentants emblématiques des véhicules industriels présentés à l'IAA accueillent les visiteurs dans le hall 14/15. Vingt camions, 24 utilitaires légers, six autobus/autocars et cinq véhicules spéciaux portent les couleurs de Mercedes-Benz, tandis que Setra et Fuso alignent respectivement sept autobus et autocars et huit camions.

Les visiteurs peuvent suivre des chemins balisés ou des bannières suspendues au plafond pour rejoindre la marque de leur choix. Bien qu'elles soient réunies au sein d'un même groupe et dans le même hall, les trois marques conservent leur individualité : Mercedes-Benz, Setra et Fuso démarquent leurs espaces respectifs à travers des revêtements de sol de coloris spécifiques et dans des matériaux particuliers. Chacune a également installé des panneaux différents en arrière-plan : les visiteurs y découvriront les affectations caractéristiques des camions, utilitaires légers ou autobus et autocars de la marque concernée.

Dans tous les cas, ils ne manqueront pas de voir les vedettes du salon, puisque les nouveaux modèles Mercedes-Benz Actros, Antos, Citan et Citaro Euro VI, Setra ComfortClass 500 et Fuso Canter Eco-Hybrid comptent parmi les 70 véhicules emblématiques de l'IAA.

### **Un feu d'artifice d'innovations**

Et que dire des nombreux modèles présentés en première : par exemple les nouvelles variantes économiques Actros Loader et Actros Volumer, l'Econic silencieux à propulsion au gaz naturel liquéfié, le confortable Mercedes-Benz Sprinter avec boîte automatique à sept rapports, les Vito E-CELL Combi et Sprinter E-CELL circulant sans émissions, le Mercedes-Benz Intouro particulièrement économique, ou encore le fascinant Mercedes-Benz Unimog à technologie Euro VI, sans oublier le Fuso Canter 4x4 apte au tout-terrain.

Mercedes-Benz présente en outre la première et à ce jour la seule gamme complète de moteurs conformes à la norme antipollution Euro VI. Les moteurs de camions, d'autobus/autocars et de véhicules spéciaux proposés, exemplaires en termes d'éco-compatibilité et de sobriété, s'étendent des quatre cylindres compacts aux six cylindres. Le système exclusif d'aide au freinage d'urgence « Active Brake Assist 3 » renforce encore le niveau de sécurité des camions, tandis que les autocars de tourisme bénéficient du système « Active Brake Assist 2 ». Le Predictive Powertrain Control (PPC) recourt pour la première fois en parallèle aux données GPS et au contrôle de la chaîne cinématique. Des essieux de remorque légers améliorent encore l'efficacité des attelages.

### **Une offre de services complète**

Un Actros en coupe équipé de séduisants accessoires départ usine attire les visiteurs jusqu'au stand dédié aux services Mercedes-Benz. FleetBoard, CharterWay, Mercedes-Benz Financial Services, accessoires d'origine, Service 24h, Mercedes-Benz MobiloVan,

MercedesServiceCard, gestion de la maintenance camions, télédiagnostic – les services proposés pour les camions et les utilitaires légers vont bien plus loin encore, et s'appuient sur les valeurs que sont le partenariat, la disponibilité et la compétence. Pour les autobus et autocars Mercedes-Benz et Setra, toute cette offre se résume traditionnellement en un seul mot : OmniPlus.

### **Deux scènes et des événements en continu**

Malgré les nombreux sujets abordés, le divertissement n'est pas oublié. Toutes les heures, le célèbre groupe de rock country BossHoss vient jouer sur la scène de l'Actros et de l'Antos. De petits spectacles se tiennent également sur la scène du Citan. Derrière les deux scènes sont installés de grands panneaux de LED diffusant des contenus en continu – le slogan de l'IAA « Moteur d'avenir » ne s'applique pas uniquement aux véhicules Mercedes-Benz, Setra et Fuso, mais également aux vedettes du salon.

## **Mercedes-Benz Services & Pièces : des services pratiques et personnalisés**

- Mercedes-Benz Service24h : dépannage 24 h sur 24
- Télédiagnostic : minimiser les temps d'immobilisation
- Contrats de service : aussi individuels que les clients
- Gestion de la maintenance camion : le SAV planifiable
- FOKUS : analyser les coûts d'exploitation avec précision
- CharterWay : garanties et contrats de maintenance sur mesure
- Packs garantie et maintenance : sécurité de planification
- TruckWorks : services camion et remorque clé en main
- Pièces d'origine Mercedes-Benz : une qualité exemplaire
- Pièces d'origine en échange standard Mercedes-Benz : une qualité rentable

Chez Mercedes-Benz, le SAV s'écrit depuis toujours en lettres majuscules. Sa mission est clairement définie : il s'agit d'assister les clients véhicules industriels en leur garantissant la disponibilité de leurs véhicules. Pour ce faire, la flexibilité est un élément essentiel, notamment en situation d'urgence. La division Mercedes-Benz Services & Pièces est responsable de l'activité SAV et Pièces à l'échelle mondiale pour les voitures particulières, les utilitaires légers et les camions Mercedes-Benz en collaboration avec les distributeurs, les succursales et nos importateurs. Services & Pièces est chargée de la maintenance et du dépannage, des multiples prestations de services CharterWay, de la gestion des pièces, du volet TruckWorks et de bien d'autres activités.

### **Mercedes-Benz Service24h : dépannage 24 h sur 24**

Le conducteur d'un camion ou d'un utilitaire léger Mercedes-Benz n'est jamais seul, car le premier avantage des prestations du constructeur à l'étoile est son service non-stop. A la disposition des clients 365 jours par an via une hotline européenne, le Service24h

organise une assistance professionnelle et rapide. Rien qu'en Allemagne, près d'un millier de partenaires SAV offrent leurs services aux clients camions et utilitaires légers Mercedes-Benz ; à l'échelle européenne, ils sont environ 3 000. Mercedes-Benz propose ainsi à ses clients le réseau SAV le plus dense de tous les constructeurs de véhicules industriels. S'y ajoute une gamme très complète de prestations de service novatrices et, avant tout, pratiques.

### **Télédiagnostic : minimiser les temps d'immobilisation**

L'objectif du télédiagnostic est de réduire au maximum les temps d'immobilisation. Lorsqu'un camion subit une avarie, le chauffeur peut transmettre les données destinées au diagnostic directement à l'atelier par simple pression sur une touche, via FleetBoard. Avant de se rendre sur le lieu de la panne, le technicien du Service24h peut déjà analyser le signal d'erreur et garantir une aide rapide en effectuant les préparatifs adéquats.

Seule condition requise : l'utilisation du service télématique FleetBoard. Avec un contrat de service FleetBoard et l'ordinateur de bord monté de série sur le nouvel Actros, il est possible de tester ce système télématique sans engagement pendant quatre mois. Dès la phase de test et au-delà, en cas de prolongation du contrat, un grand nombre de clients peut donc bénéficier du télédiagnostic. Associé à FleetBoard, le télédiagnostic sera également proposé en option aux propriétaires du nouveau Mercedes-Benz Antos.

### **Contrats de service : aussi individuels que les clients**

Une maintenance régulière permet d'éviter les immobilisations imprévues. Les contrats de service personnalisés sont spécialement conçus pour les besoins de chaque client. La facturation des travaux de maintenance et, le cas échéant, des éventuels dépannages peut s'effectuer aisément par le biais de la carte MercedesServiceCard.



Qu'il s'agisse de maintenance ou de dépannage, les propriétaires de camions ou d'utilitaires légers Mercedes-Benz bénéficient du plus vaste réseau SAV d'Europe. Plus de 300 partenaires de service dédiés aux véhicules industriels se tiennent à leur disposition du lundi au vendredi jusqu'à 22 h 00, voire minuit. Certains sont même opérationnels 24 h sur 24. Un service qui réduit les temps d'immobilisation et simplifie la planification des tournées.

### **Gestion de la maintenance camion : le SAV planifiable**

La procédure est on ne peut plus simple et efficace : à partir du moment où le client a entériné la transmission des données concernant son véhicule, les informations importantes pour la maintenance et les indications d'usure sont enregistrées et analysées par le partenaire de service Mercedes-Benz. Le client reçoit immédiatement un planning et une estimation professionnelle du prix personnalisée pour la prochaine visite SAV programmée pour son véhicule. Mercedes-Benz est le seul à proposer ce service.

La gestion de la maintenance camion ne nécessite pas de souscrire un contrat de service, facilite la tâche des gestionnaires de flottes et réduit les temps d'immobilisation. Inversement, le partenaire de service peut lui aussi planifier avec précision les travaux de maintenance, car il disposera dès l'arrivée du véhicule de toutes les données importantes le concernant et pourra organiser en amont la logistique des pièces de rechange.

Le recours à la gestion de la maintenance camion Mercedes-Benz et au télédiagnostic requiert l'utilisation du service télématique FleetBoard. Ce service permet également de réduire l'usure, en favorisant une conduite économique et basée sur l'anticipation. Les intervalles de maintenance se trouvent ainsi allongés de 30 000 km maxi sur les véhicules pour lesquels le contrat FleetBoard a été activé.

La gestion de la maintenance camion sera également proposée en option en association avec FleetBoard aux propriétaires du nouveau Mercedes-Benz Antos.

Page 10

### **FOKUS : analyser les coûts d'exploitation avec précision**

La confiance, c'est bien, le contrôle, c'est mieux – ce principe est valable dans tous les cas pour les coûts variables des véhicules, car les surprises peuvent coûter cher et mettre en péril la réussite d'une entreprise. Avec FOKUS, Mercedes-Benz dispose de l'outil idéal pour contrôler les coûts. Des experts analysent dans les moindres détails les frais de gestion du parc de véhicules et mettent les résultats gratuitement à disposition des clients. Quelle que soit sa marque, chaque véhicule est passé au crible. Dépenses de carburant, huile, pneus ou maintenance et réparation – aucun euro n'échappe à l'analyse approfondie à laquelle est soumis chaque véhicule. Cet examen comprend également une comparaison des journées d'immobilisation et des arrêts à l'atelier. Les données obtenues fournissent des indications claires sur la rentabilité des différents véhicules, marques et années-modèles. L'établissement de corrélations permet également de mettre en évidence les facteurs de coûts – par exemple certains composants tels que le moteur, les freins ou le système électrique.

Une comparaison du parc de véhicules considéré avec d'autres entreprises est également possible, de même qu'une évaluation de la qualité à long terme des différents modèles – ces enseignements sont intégrés dans le développement des camions Daimler et des utilitaires légers Mercedes-Benz. Les données actuelles de FOKUS s'appuient sur plus de 150 parcs de véhicules rassemblant près de 6 500 véhicules dans cinq pays.

Le SAV Mercedes-Benz est conçu sur mesure pour les besoins spécifiques et les souhaits de chaque client, comme l'illustrent parfaitement les services pratiques de CharterWay. Tous ceux qui misent sur la sécurité et la planification peuvent demander une prolongation de la garantie de série de leurs camions, qui peut prendre par exemple la forme d'une garantie sur la chaîne cinématique pouvant atteindre 48 mois ou 600 000 km. Selon le type de véhicule, un Pack maintenance intégré à l'offre de garantie de la chaîne cinématique et de maintenance peut permettre de parcourir jusqu'à 900 000 km. Encore plus complet dans son contenu, le contrat d'extension de garantie porte la durée maximale à 36 mois et 450 000 km.

Le Pack Service complet Mercedes-Benz va plus loin encore : il couvre en effet tous les travaux de l'atelier, de la coordination des rendez-vous à la vérification des factures, moyennant une mensualité fixe. La totalité des travaux de maintenance prescrits seront assurés, de même que les réparations, y compris l'usure et la remise en état préventive.

Des Packs de maintenance similaires ont également été élaborés par CharterWay pour les utilitaires légers Mercedes-Benz. Pour les Vito, Viano, Sprinter et à présent le Citan, Mercedes-Benz CharterWay propose des Packs de maintenance étroitement liés au kilométrage des véhicules.

Lors des conventions, la taille de la flotte concernée est également prise en compte – les grands comptes requièrent des prestations et des conventions personnalisées.

### **Packs garantie et maintenance : sécurité de planification**

Tous ceux qui souhaitent planifier avec précision les coûts de leur flotte d'utilitaires légers trouveront dans les nouveaux Packs de

garantie et de maintenance CharterWay des offres personnalisées.

L'extension de garantie pour les Vito, Viano et Sprinter étend la garantie du véhicule pour tous les composants essentiels jusqu'à 48 mois et 200 000 km. CharterWay propose un Pack de maintenance pour la même durée de possession ou le même kilométrage. Les deux solutions peuvent être combinées à un prix avantageux dans le Pack extension de garantie et maintenance, pour une transparence de coûts et une sécurité de planification optimales.

### **TruckWorks : services pour utilitaires légers, camions et remorques clé en main**

Mercedes-Benz ne se préoccupe pas uniquement des véhicules de la marque à l'étoile, mais aussi de l'ensemble des véhicules industriels, y compris de leurs remorques, superstructures et aménagements.

TruckWorks est le numéro un en termes de « One-Stop-Service » parmi les constructeurs de véhicules industriels. En Allemagne, actuellement, 95 centres SAV Mercedes-Benz ont obtenu le label TruckWorks. Ils proposent une offre de maintenance et de réparation en collaboration avec 25 fabricants renommés de remorques, de superstructures, de hayons élévateurs, de systèmes de réfrigération, d'essieux de remorques, ainsi que de systèmes de freinage et véhicule.

TruckWorks réduit ainsi les temps d'immobilisation des véhicules et simplifie les processus de gestion des flottes. Les clients bénéficient en outre des avantages du dépannage Service24h, de services de mobilité, d'horaires d'ouvertures élargis dans les ateliers, de facturations via la carte MercedesServiceCard, et bien d'autres encore.

### **Pièces d'origine Mercedes-Benz : une qualité exemplaire**

Les pièces d'origine Mercedes-Benz sont synonymes d'expertise professionnelle en matière de développement, de matériaux de première qualité, de finitions précises, d'harmonisation parfaite avec la

fonction et le véhicule et de revalorisation respectueuse de l'environnement. Les pièces d'origine Mercedes-Benz se distinguent par une perfection technique hors pair ; chaque perforation est à sa place, chaque filetage remplit parfaitement sa fonction, chaque branchement est totalement opérationnel. Et la qualité s'avère payante : les pièces d'origine Mercedes-Benz sont en effet extrêmement rentables.

En matière de pièces, la sécurité active et passive constitue une priorité essentielle – en particulier lorsqu'il s'agit de remplacer des éléments du système de freinage, des amortisseurs ou des composants d'éclairage. Les pièces d'origine Mercedes-Benz offrent un niveau de sécurité maximal. C'est le cas notamment des freins conçus pour une performance irréprochable, même en cas de fortes sollicitations. La rentabilité figure également au centre des préoccupations : l'ensemble des filtres a ainsi été spécialement développé pour chaque série de moteurs. Cette caractéristique garantit une longévité élevée des moteurs, une consommation de carburant modérée et des valeurs d'émissions optimales.

Le vaste programme de pièces d'origine est disponible à (quasiment) tout instant pour chaque véhicule aux quatre coins de la planète. Une performance assurée par des experts logistiques s'appuyant sur un réseau ramifié et des processus efficaces. Rien qu'en Allemagne, près de 400 000 pièces d'origine Mercedes-Benz se tiennent à la disposition des clients dans le plus grand magasin de pièces du secteur automobile à l'échelle mondiale, le Global Logistics Center de GERMERSHEIM, et dans les cinq centres logistiques de Hanovre, Cologne, Mayence, Nuremberg et Reutlingen.

Les centres logistiques réceptionnent les commandes 24 h sur 24. Si nécessaire, les pièces d'origine Mercedes-Benz sont également fabriquées le dimanche et les jours fériés et livrées par convoi spécial. Chaque jour, plus de 325 camions acheminent leur chargement dans le monde entier. La logistique des pièces professionnelle et hautement

efficace raccourcit au maximum les temps de réparation et d'immobilisation. Le parfait approvisionnement en pièces de rechange est un élément essentiel du calcul de rentabilité d'un véhicule Mercedes-Benz.

### **Pièces d'origine en échange standard Mercedes-Benz : une qualité rentable**

Qualité maximale, coûts en baisse de 50 % maxi : les pièces d'origine en échange standard Mercedes-Benz font le bonheur des comptables. Les mêmes critères de qualité sont appliqués pour les pièces reconditionnées que pour les pièces d'origine et de série. Les dernières évolutions sont également prises en compte lors de leur reconditionnement.

L'offre de pièces en échange standard est constamment élargie. Le filtre à particules diesel Euro VI est ainsi d'ores et déjà disponible en pièce d'origine en échange standard pour le nouveau Mercedes-Benz Actros, de même que les culasses, le turbocompresseur, les boîtes de vitesses et les moteurs. D'autres pièces suivront cette année.

Au programme figurent aussi désormais un convertisseur de couple pour utilitaire léger, ainsi que des culasses de moteurs CDI. Les culasses sont fournies prémontées, ce qui réduit les coûts de 30 % maxi par rapport à une dotation en pièces détachées, et raccourcit les temps d'immobilisation.

Une équipe de développement interne travaille en permanence à de nouvelles technologies de reconditionnement pour accroître le taux de revalorisation. Cela permet de comprimer les coûts tout en préservant l'environnement. L'utilisation de pièces en échange standard permet en effet d'économiser de précieuses ressources. C'est ce que démontrent désormais également les chiffres du bilan d'impact environnemental certifié par l'organisme de contrôle technique TÜV Süd.

Le bilan d'impact environnemental de la boîte de vitesses d'origine en échange standard Mercedes-Benz G281 est impressionnant : le reconditionnement nécessite nettement moins de matériaux et d'énergie que la production de pièce neuves et permet de réduire de près de 52 % les émissions de CO<sub>2</sub>. L'ampleur des économies réalisées est encore plus évidente en effectuant la conversion en litres de gazole. Pour toutes les boîtes de vitesses d'origine en échange standard Mercedes-Benz du type G281 reconditionnées en 2011, l'économie atteint le chiffre incroyable de 32 482 litres, une quantité qui permettrait à un Actros à pleine charge d'effectuer deux tours du monde et demi.

### **Mercedes-Benz Services & Pièces**

La division Mercedes-Benz Services & Pièces est responsable de l'activité SAV et Pièces à l'échelle mondiale pour les voitures particulières, les utilitaires légers et les camions Mercedes-Benz en collaboration avec les distributeurs, les succursales et nos importateurs. L'activité Services s'appuie sur un vaste réseau SAV comprenant plus de 5 000 points de service à l'échelle mondiale et le Service-Center de Maastricht, conçu pour répondre aux questions des clients. L'activité Pièces englobe la commercialisation des pièces, ainsi que le développement de produits novateurs et la logistique pièces.

L'actuelle campagne de communication sur le SAV des véhicules industriels évoque en images ainsi que par des textes ciblés les thèmes de la disponibilité et du partenariat – des sujets qui seront mis en avant par la division Services & Pièces lors du prochain Salon international du véhicule industriel de Hanovre (IAA).

## **FleetBoard : les offres destinées au ramassage-distribution et la télématique de demain**

Page 16

- Une offre intéressante : optimisation de la logistique en ramassage-distribution
- Nouvel appareil d'entrée de gamme : simplification de la communication avec le chauffeur
- Autobus : conduite efficace grâce à l'analyse de l'exploitation FleetBoard
- FleetBoard livré départ usine dans le Mercedes-Benz Sprinter
- Offre de services également disponible sous forme d'app
- Exclusivité : Mercedes-Benz Bank propose une nouvelle assurance camion dont la prime s'adapte à l'utilisation

Parallèlement au lancement du nouveau Mercedes-Benz Antos, FleetBoard propose de nouveaux services destinés au ramassage-distribution lourd. L'investissement dans la télématique pour les autobus et les VUL en vaut plus que jamais la peine. FleetBoard fait partie, à l'échelle européenne, des principaux fournisseurs de solutions télématiques pour les camions, les VUL et les autobus de toutes les marques et sur tous les marchés. L'entreprise a même réussi à séduire de nombreux nouveaux clients en Afrique du Sud, au Brésil et au Moyen-Orient. Le prestigieux prix Frost & Sullivan pour la croissance et l'innovation lui a par ailleurs été décerné récemment.

### **Une offre intéressante : optimisation de la logistique en ramassage-distribution**

Les types d'application spécifiques au ramassage-distribution exigent des solutions télématiques souples. FleetBoard permet d'optimiser les processus de logistique et de distribution afin d'exploiter pleinement le potentiel des véhicules et propose, pour le nouveau Mercedes-Benz Antos, une offre intéressante concernant l'utilisation des systèmes de télématique professionnelle : FleetBoard TiiRec. Cet ordinateur de



bord encastré est équipé d'un modem et d'un récepteur GPS. Il est disponible dès 800 euros, formation des chauffeurs comprise. Le FleetBoard TiiRec est un terminal qui permet d'utiliser les services télématiques FleetBoard de gestion des véhicules et de gestion du temps. Il sert à transférer les données techniques de chaque véhicule équipé d'une interface embarquée. Le client peut combiner librement les services dont il a besoin parmi le large portefeuille FleetBoard.

FleetBoard constitue un investissement intéressant : l'expérience acquise au fil des ans par nos clients dans le ramassage-distribution montre que l'utilisation de FleetBoard permet de réduire rapidement la consommation de carburant de 5 à 15 %. L'usure diminue également et la gestion des commandes peut être optimisée. Le service FleetBoard de gestion des véhicules enregistre et traite les données techniques provenant de ces derniers. Il affiche par exemple les vitesses, le freinage, la cartographie moteur, les arrêts et les temps d'immobilisation avec moteur en marche ainsi que la difficulté des missions avec pente moyenne et poids du véhicule. Ces données permettent d'augmenter la rentabilité du parc. Des conseils individuels prodigués aux chauffeurs leur permettent d'améliorer leur style de conduite et l'analyse de l'exploitation est même utilisée par de nombreuses entreprises afin de gérer leur système de primes. FleetBoard va présenter, dans le cadre du Salon du véhicule utilitaire IAA 2012, une nouvelle version étendue de l'analyse de l'exploitation qui fournit des valeurs encore plus détaillées pour le nouvel Actros et qui inclut notamment les systèmes d'aide à la conduite tels que le régulateur de vitesse, le régulateur de distance, EcoRoll ou l'utilisation du système de kick-down.

### **Nouvel appareil d'entrée de gamme : simplification de la communication avec le chauffeur**

L'entrée dans la gamme des services logistiques FleetBoard est proposée sous la forme d'un nouveau système de gestion du transport comprenant les principales fonctions pour un processus logistique

efficace. Il s'adresse aux entreprises qui recherchent une communication textuelle entre la centrale et les chauffeurs ainsi qu'une localisation des véhicules et une solution de navigation.

La communication de base entre le bureau de gestion des commandes et les chauffeurs se fait par l'envoi de texte libre, l'échange de messages et par messages d'état. Le véhicule peut être localisé à tout moment grâce à FleetBoard Mapping. Les messages des gestionnaires de commandes arrivent directement dans la cabine, où ils s'affichent sur l'écran du DispoPilot.guide.

Encastré dans l'habitacle, DispoPilot.guide est équipé d'un grand écran 7 pouces (17,8 cm) et représente l'entrée de gamme dans l'univers des appareils de navigation et de communication. Il est capable de transférer dans le guidage routier des adresses provenant de la centrale. De nouvelles fonctions telles que la représentation de flux spécifiques à l'entreprise peuvent être ajoutées à tout moment. Le système de navigation comprend diverses fonctionnalités, parmi lesquelles l'assistant de files, l'affichage des bouchons et la prise en compte du transport de matières dangereuses dans la planification des itinéraires.

### **Autobus : conduite efficace grâce à l'analyse de l'exploitation FleetBoard**

Dans toute l'Europe, les autobus/autocars complets Mercedes-Benz et Setra peuvent être équipés du système FleetBoard départ usine ou en être dotés ultérieurement, à l'instar des autobus d'autres constructeurs. Une carte routière numérique permet au responsable du parc de localiser à tout moment le véhicule ou de suivre sa trajectoire précise, actualisée toutes les 30 secondes, en commutant entre l'affichage sous forme de carte ou d'image satellite. Outre le positionnement des autobus, des informations sur les événements importants de la tournée ainsi que des messages d'alerte et d'état sont affichés. FleetBoard permet également aux autocaristes

d'optimiser leur rentabilité. En effet, le style de conduite influe nettement sur la consommation de carburant et sur l'usure. Un système d'évaluation renvoie au conducteur des informations qui lui présentent des mesures permettant d'améliorer sa conduite et surtout de la rendre plus sûre.

### **FleetBoard livré départ usine dans le Mercedes-Benz Sprinter**

Le système télématique FleetBoard fait partie de l'équipement de première monte proposé directement départ usine pour le Mercedes-Benz Sprinter. Il permet de réduire considérablement les coûts d'exploitation et de processus du parc de véhicules. Des tests pratiques réalisés dans le ramassage-distribution ont montré qu'un style de conduite économique permet de diminuer de jusqu'à 30 % la consommation de carburant et les émanations de CO<sub>2</sub>. La logique FleetBoard est ici on ne peut plus simple : les chauffeurs acquièrent un style de conduite défensif et anticipateur, qu'ils conservent en raison des rapports réguliers et transparents sur l'évaluation de leur conduite.

### **Offre de services également disponible sous forme d'app**

L'app FleetBoard permet de disposer, même sur la route, de toutes les informations importantes sur le parc de véhicules. Les directeurs et les gestionnaires de parc ou de commandes peuvent consulter les données actuelles ou passées sur leur iPhone ou leur iPad. Ils peuvent s'informer sur le positionnement des véhicules ou le temps de conduite résiduel et communiquer avec le chauffeur. Les conducteurs disposant d'un temps de conduite résiduel suffisant et se trouvant à proximité d'une commande inattendue sont ainsi rapidement localisés. Savoir si une tournée se passe comme prévu ne prend que quelques secondes. Il est possible de réagir à court terme aux demandes de clients ou aux retards dus aux bouchons, même la nuit en cas d'urgence.

## **Exclusivité : Mercedes-Benz Bank propose une nouvelle assurance camion dont la prime s'adapte à l'utilisation**

Page 20

La Mercedes-Benz Bank propose pour le nouveau Mercedes-Benz Antos et l'Actros destinés au ramassage-distribution l'assurance Mercedes-Benz FleetBoard camion. Il s'agit, en Allemagne, de la première assurance camion configurée en fonction de l'utilisation réelle du véhicule. Le montant de la prime évolue selon la difficulté de la mission et le style de conduite du conducteur, ces données étant transmises par FleetBoard.

En plus d'une couverture de base réduite couvrant les risques à l'arrêt, les entreprises ne paient une prime d'assurance que lorsque le véhicule est utilisé. L'assurance Mercedes-Benz FleetBoard camion couvre la responsabilité civile et une protection tout risque. Elle est disponible pour tous les camions à l'étoile équipés de FleetBoard.

La prime d'assurance peut être réduite de jusqu'à 20 % lorsque le client l'associe à un contrat de leasing, de financement ou de leasing et entretien souscrit auprès de la Mercedes-Benz Bank ou de Mercedes-Benz CharterWay ou bien s'il opte pour le montage d'un Pack Safety Classic ou d'un Pack Safety Top.

Le pack sérénité baptisé Safety Leasing et Entretien est également une nouveauté de la Mercedes-Benz Bank. Elle combine le leasing, l'entretien, l'assurance et l'équipement de sécurité. Pour le nouvel Actros, le Pack Safety Top comprend l'Active Brake Assist, l'assistant de trajectoire, le régulateur de vitesse et de distance, le ralentisseur et l'airbag conducteur.

## **Une première à l'échelle européenne : la gestion de maintenance et le télédiagnostic pour les camions**

- La gestion de maintenance camion ou comment planifier au mieux les révisions
- Des immobilisations réduites grâce au télédiagnostic
- Service télématique Fleetboard proposé de série sur le nouvel Actros et en option sur l'Antos

Même si les intervalles de maintenance des camions Mercedes-Benz sont exceptionnellement longs, tous les véhicules à l'étoile doivent s'arrêter de temps à autre à l'atelier pour une révision. Grâce à la gestion de la maintenance véhicule Mercedes-Benz, le responsable de flotte a désormais la possibilité de transmettre à son atelier un planning des travaux d'entretien à effectuer. Ce système permet à la fois de mieux organiser les révisions et de minimiser les temps d'immobilisation. Le télédiagnostic permet quant à lui de reprendre la route plus rapidement après une panne. Réservés jusqu'ici à quelques marchés seulement, ces deux services sont désormais proposés dans la quasi-totalité des pays européens.

### **La gestion de maintenance camion ou comment planifier au mieux les révisions**

Le système est aussi simple qu'efficace : dès que le client a autorisé la transmission des données sur son véhicule, toutes les informations relatives à l'entretien et à l'usure sont enregistrées et analysées par l'atelier Mercedes-Benz chargé des révisions. Dès lors, celui-ci établit à l'intention du client un planning des opérations à effectuer, accompagné d'une indication de prix séparée pour chaque véhicule. Ce service est une exclusivité Mercedes-Benz.

La gestion de maintenance camion n'est liée à aucun contrat d'entretien. Elle a pour seul but de décharger les responsables de flotte et de réduire la durée d'immobilisation des véhicules. Elle permet également à l'atelier attitré de planifier au mieux les travaux à effectuer puisqu'il dispose de toutes les informations utiles à l'arrivée du véhicule. Il peut ainsi, le cas échéant, commander les pièces de rechange avant le rendez-vous.

### **Des immobilisations réduites grâce au télédiagnostic**

Le télédiagnostic a pour vocation première de minimiser la durée des immobilisations. En cas de panne, il suffit au chauffeur d'appuyer sur un bouton pour transmettre à l'atelier, via Fleetboard, toutes les informations collectées lors du diagnostic de la panne. Résultat : avant même de se rendre sur site, le technicien du Service24h dispose de toutes les données nécessaires pour évaluer la panne et prendre les dispositions qui s'imposent afin que le camion puisse reprendre la route au plus vite.

### **Service télématique Fleetboard proposé de série sur le nouvel Actros et en option sur l'Antos**

Le service de gestion de maintenance camion et le télédiagnostic présupposent un accès au service télématique FleetBoard. Il est possible de découvrir gratuitement le système pendant une durée de quatre mois en signant un contrat de service correspondant et en utilisant l'ordinateur de bord installé de série sur le nouvel Actros. Durant la phase d'essai, et bien entendu au-delà en cas de prolongation du contrat, de nombreux clients profitent ainsi des services de gestion de maintenance camion et de télédiagnostic. Fleetboard contribue également à réduire l'usure en aidant le chauffeur à adopter une conduite anticipative axée sur les économies. Résultat : les véhicules bénéficiant du service Fleetboard voient leurs intervalles de maintenance rallongés de jusqu'à 30 000 km.

Toujours en liaison avec Fleetboard, les acheteurs du nouvel Antos peuvent eux aussi bénéficier en option de la gestion de maintenance camion et du télédiagnostic.

Page 23

## **OMNIplus : services sur mesure spécifiques aux autobus/autocars en constante évolution**

Page 24

- OMNIplus : des services uniques pour le secteur autobus/autocars
- Pièces d'origine de qualité OMNIplus certifiée :  
pour voyager en toute sécurité
- ServiceCard Basic et Premium : concept de cartes de service différencié
- Nouveau concept de contrat de service
- Information exhaustive grâce à OMNIplus

Services Premium pour autobus et autocars Premium. La marque de services Daimler dédiée aux autobus/autocars Mercedes-Benz et Setra offre le plus décisif en termes de services spécifiques aux autobus/autocars. Très appréciée des clients des deux marques, OMNIplus occupe désormais une position d'exception grâce à une entière concentration sur les offres destinées aux autobus/autocars.

### **OMNIplus : des services uniques pour le secteur autobus/autocars**

L'offre très complète de services OMNIplus dispensés par un seul et même prestataire permet d'économiser du temps et de l'argent. Avec des prestations de maintenance et de réparation professionnelles, des stages de conduite et de S.A.V. efficaces, un vaste catalogue de véhicules d'occasion et des services financiers sur mesure, OMNIplus offre des services uniques en lien avec les autobus/autocars. Le professionnalisme et la qualité du service proposé reposent sur des entreprises et des ateliers économiques et certifiés. C'est pourquoi OMNIplus a à cœur de perfectionner en permanence son réseau S.A.V. Avec plus de 600 points de service agréés, la marque dispose du premier réseau S.A.V. européen ramifié spécifique aux autobus/autocars. Les points de service OMNIplus sont classés dans deux catégories, selon l'étendue de la gamme de services proposée en



fonction des besoins et opérations nécessitées : OMNIplus BusWorld et OMNIplus BusPort. Des remises en état difficiles et très poussées aux contrôles et opérations de maintenance, cette classification permet de diriger les clients vers le partenaire adéquat. A ce jour, jusqu'à 32 établissements situés dans des lieux stratégiques, ont ainsi été répertoriés dans la catégorie BusWorld. Bien entendu, le réseau S.A.V. OMNIplus fera encore l'objet d'améliorations et d'optimisations à l'avenir. Pour l'heure, il évolue grâce à la mise en place d'un nouveau Dealer Management System (=Système de gestion distributeur) (DMS) dans tous les points de vente propres à Evobus afin que les clients puissent compter sur un conseil S.A.V. compétent dans toute l'Europe, aujourd'hui comme demain. Le DMS fournit entre autres toutes les informations clients et véhicules essentielles en un coup d'œil : sur la situation de commande et d'offre du client en temps réel, notamment, ou les opérations S.A.V. importantes et les intervalles de maintenance concernant ses véhicules. L'engagement d'un dialogue est en outre assuré de manière efficace et adaptée au client, directement sur le véhicule via l'utilisation mobile d'ordinateurs portables de type Toughbook.

Dans le cas où un autobus/autocar serait contraint, bien involontairement, de marquer une pause, le service 24 h OMNIplus se tient jour et nuit à la disposition du client si celui-ci détient une de nos cartes de service. Grâce à une sélection qualitative de partenaires S.A.V. et des processus de réparation standardisés, OMNIplus veille à ce que l'autobus ou l'autocar soit réparé en cas d'urgence dans les plus brefs délais, à des conditions avantageuses et pour un résultat qualitativement exceptionnel. Le centre logistique pièces de rechange de Neu-Ulm illustre bien le niveau de performances atteint. Plus de 100 000 pièces d'origine, du moteur complet à la plus petite vis, y sont entreposées. Seule la combinaison parfaite de composants idéalement harmonisés donne naissance à un ensemble véritablement abouti et convaincant. Les pièces d'origine OMNIplus certifiées garantissent ainsi un plus en termes de sécurité. Par ailleurs, grâce à des normes logistiques uniformes, toutes les pièces sont rapidement

mises à la disposition des clients. Sur la base d'une documentation véhicule et composants exhaustive et de la possibilité de recommander de manière fiable les pièces d'origine, toutes les pièces d'un autobus/autocar sont disponibles de façon illimitée pendant au moins 15 ans après l'arrêt de la production.

Le contrat de service a été remanié pour donner naissance à deux nouveaux Packs. Nos clients peuvent désormais opter pour les Packs de base et Premium. Le Pack de base comprend tous les travaux de maintenance nécessaires conformément au carnet de maintenance, ainsi que certaines réparations liées à l'usure. Le Pack Premium couvre par ailleurs toutes les autres réparations concernant l'ensemble du véhicule à l'exclusion de quelques opérations définies telles que le remplacement des pneus ou les dommages résultant d'un acte délibéré. Grâce à des prix fixes calculés à l'avance, OMNIplus garantit dans ce contexte la transparence des coûts et la disponibilité des autobus/autocars.

Si l'autobus/l'autocar doit toujours être au meilleur de sa forme sur la route, le chauffeur est lui aussi dans l'obligation de se montrer constamment performant. C'est pourquoi OMNIplus propose un programme très varié de stages de conduite certifiés conforme à la loi sur la qualification des chauffeurs professionnels. Afin que les clients puissent consulter en permanence les principales données concernant leur véhicule, les systèmes d'information OMNIplus déjà très complets sont continuellement perfectionnés et enrichis.

### **Pièces d'origine de qualité OMNIplus certifiée : pour voyager en toute sécurité**

Avec les pièces d'origine de qualité OMNIplus certifiée, les clients Mercedes-Benz et Setra peuvent être sûrs que leur autobus/autocar garde ses caractéristiques d'origine même après avoir subi réparations et travaux de maintenance. Spécialement adaptées aux autobus/autocars Mercedes-Benz et Setra, les pièces d'origine

OMNIplus répondent aux plus hautes exigences en termes de sécurité, de fiabilité et de rentabilité. En tant que fournisseur de pièces, OMNIplus offre non seulement la compétence pour l'ensemble du système autobus/autocar, mais aussi la disponibilité mondiale des pièces d'origine de qualité OMNIplus certifiée et une logistique fiable sur la base de standards logistiques uniformisés. Ces critères parmi lesquels figurent des installations de stockage, des processus et des indicateurs standardisés, des systèmes logiciels communs à tous les sites ainsi qu'un conditionnement d'origine sont actuellement mis en œuvre dans les filiales. L'objectif est d'appliquer les standards logistiques dans l'ensemble du réseau S.A.V. OMNIplus.

### **OMNIplus ServiceCard Basic et Premium : un concept de cartes de service différencié**

Tout miser sur une seule carte ? A l'instar des hommes d'affaires avertis, OMNIplus, avec son concept de cartes de service différencié, s'en garde bien : la ServiceCard Premium OMNIplus est mise gracieusement à la disposition des clients autobus/autocars Mercedes-Benz et Setra. Elle a une validité de deux ans. Ceux qui peuvent renoncer à certains services de son vaste pack de prestations tels que le service de ravitaillement en carburant, péage, tunnel et ferry choisiront la ServiceCard Basic OMNIplus commune aux deux marques.

### **ServiceCard OMNIplus: une multitude de prestations**

Les ServiceCards Basic et Premium incluent une multitude de services, parmi lesquels :

- Service atelier OMNIplus,
- Numéro d'assistance S.A.V. gratuit 24h/24 dans la langue du client,
- Garantie de paiement rapide et sans formalités en cas de panne
- Service d'autobus/autocar de remplacement, y compris un chauffeur, dans le cadre du parc d'autobus/autocars OMNIplus

BusPool en Allemagne,

- Pool d'adresses international en cas de besoin d'autobus/d'autocar de remplacement,
- Assistance rapide en cas de crevaison grâce au service pneus OMNIplus TireService.

Valable quatre ans, la ServiceCard Basic OMNIplus inclut le Pack de mobilité Basic qui permet aux clients autobus/autocars Mercedes-Benz et Setra de bénéficier sur toute cette période de certains services en lien avec leur véhicule rapidement, sans tracasseries administratives et sans espèces.

### **Assistance dépannage et facturation sans surprise**

En cas de panne, le client bénéficie non seulement d'une assistance rapide et compétente mais évite également toute mauvaise surprise grâce aux standards de facturation internationaux établis. A l'échelle européenne, les forfaits kilométriques fixes, la facturation des frais de déplacement limitée à 250 km pour les transferts sur site, le cadre prédéfini pour les majorations sur les coûts de main d'œuvre et pièces de rechange hors des heures d'ouverture régulières, la prise en charge de 50 % des frais de livraison express en cas d'acheminement des pièces dans les 24 h, procurent aux entrepreneurs et aux chauffeurs une sécurité appréciable en cas d'immobilisation du véhicule, même dans les régions les plus reculées d'Europe.

La ServiceCard Basic OMNIplus comprend en outre une réserve de crédit individuelle spécifique au client. De même que le service atelier régulier qui peut être réglé avec la ServiceCard Basic. Si nécessaire, le montant peut être relevé en ligne en quelques minutes après consultation préalable.

L'ensemble du service de dépannage OMNIplus s'adapte de la même manière à la situation : le chauffeur se fait connaître dans sa langue auprès du centre d'appel international via le service 24 h. Le PC lui

demande les références de la ServiceCard et informe le point de service agréé le plus proche. Un mécanicien prend immédiatement en charge l'autobus ou l'autocar. Dans les cas de pannes rares, particulièrement inhabituelles, un spécialiste est également mobilisé via une hotline. Ce service complet et différencié ne peut être proposé que par un grand constructeur possédant un réseau dédié aux autobus/autocars aussi performant qu'OMNIplus. Seul un tel réseau est capable de résoudre les cas les plus difficiles de façon adaptative. Et seul un service aussi étendu procure à l'autocariste comme au chauffeur le sentiment de sécurité requis et la confiance nécessaire à la bonne marche de leur activité.

### **Nouveau concept de contrat de service – Packs de base et Premium**

Le contrat de service de conception nouvelle se décline en deux versions orientées sur le marché, simples à comprendre et conçues sur mesure pour les besoins de nos clients. Le Pack de base inclut tous les travaux de maintenance requis par le carnet de maintenance, ainsi que certaines réparations liées à l'usure, parmi lesquelles le remplacement des essuie-glaces, les réparations dues à l'usure normale des freins, des amortisseurs, de l'entraînement par courroie ou de l'embrayage, pour les boîtes de vitesses mécaniques. Le Pack Premium couvre par ailleurs toutes les autres réparations sur l'ensemble du véhicule à l'exclusion notamment du remplacement des pneus, des contrôles de délais légaux, du bris de glace, de l'équipement véhicule non fixe ou des dommages résultant d'un acte de vandalisme. Grâce à des prix fixes calculés à l'avance et des temps d'immobilisation prévisibles pour la maintenance et les réparations des autobus/autocars Mercedes-Benz et Setra, OMNIplus garantit dans ce contexte la transparence des coûts pour les frais véhicule courants et la disponibilité maximale des autobus/autocars.

Disposer des informations adéquates au moment opportun est l'un des facteurs-clés de réussite pour toute entreprise. OMNIplus BusDoc 2.0, le système d'information optimisé et étendu propose non seulement toutes les données importantes pour les réparations, mais intègre également depuis peu diverses autres fonctions utiles grâce à un nouveau concept de navigation et un nouvel affichage – pour une convivialité accrue.

Avec le lancement d'un nouveau catalogue de pièces de rechange, OMNIplus BusParts Catalog, OMNIplus répond par ailleurs au besoin croissant de documentation et de publication. Grâce à l'intégration de données issues d'autres systèmes, le BusParts Catalog fait désormais fonction de centrale de collecte d'informations sur les pièces de rechange d'autobus/d'autocars. Grâce à l'incorporation dans BusDoc 2.0 et la connexion intelligente avec d'autres systèmes et composants au sein de BusDoc 2.0, le système peut fournir une information exhaustive.

### **Confirmations de données via Internet**

Lorsque des véhicules changent plusieurs fois de propriétaires au cours de leur cycle de vie, il peut arriver que des données nécessaires à leur immatriculation se perdent. Pour récupérer ces informations, vous pouvez demander une confirmation de données via notre service en ligne sur la page d'accueil OMNIplus. Ce service payant valable pour les véhicules de 30 ans maxi est disponible contre indication du numéro d'identification du véhicule (FIN) et de la désignation du modèle.