

## „FORDLiive“: Das neue Produktivitäts-Angebot maximiert die Betriebszeit von Ford-Nutzfahrzeugen

- Werkstatt-Aufenthalte werden dank optimierter Einsteuerung von Wartungs- und Reparaturarbeiten spürbar verkürzt
- FORDLiive wird schrittweise in europäischen Märkten eingeführt
- Der neue Dienst wird für alle mit Ford vernetzten Nutzfahrzeugbetreiber kostenlos verfügbar gemacht
- Schritt in Richtung unterbrechungsfreie Betriebszeit – eine Vision von Ford für die Zukunft von Nutzfahrzeugen

**WALLISELLEN, 22. März 2021** – Ford hat heute ein neues Produktivitäts-Angebot zur Betriebszeit-Optimierung von vernetzten Ford-Nutzfahrzeugen vorgestellt. Der kostenlos verfügbare Dienst mit dem Markennamen „FORDLiive“ reduziert die servicebedingten Ausfall- und Standzeiten von Ford-Nutzfahrzeugen, die mit einem FordPass Connect-Modem ausgestattet sind, durch eine effizientere Steuerung notwendiger Wartungs- und Reparaturarbeiten. Das bedeutet für diese Kunden: weniger vermeidbare Pannen, weniger Werkstattbesuche und schnellere Reparaturen – und dadurch eine Maximierung ihrer Produktivität. Aktuell sind bereits rund 500.000 Ford-Nutzfahrzeuge mit dem FordPass Connect-Modem auf Europas Strassen unterwegs, bis Mitte 2022 sollen es eine Million sein. FORDLiive verbindet Gewerbetreibende und Flottenkunden mit dem Ford Transit Center-Händlernetzwerk sowie dem Automobilhersteller selbst und verwendet Echtzeit-Fahrzeugdaten<sup>1</sup>, um die Produktivität jedes einzelnen Kundenfahrzeugs individuell zu verbessern. Ford-Prognosen zeigen, dass FORDLiive die Ausfallzeiten der Fahrzeuge um bis zu 60 Prozent pro Jahr reduzieren kann<sup>2</sup>.

„Der Geschäftsbetrieb unserer gewerblichen Kunden gerät ins Stocken, wenn ihre Fahrzeuge in die Werkstatt müssen“, sagt Hans Schep, General Manager, Commercial Vehicles, Ford of Europe. „Dank der Kombination von Echtzeit-Konnektivität mit unserem Know-how für Nutzfahrzeuge ist FORDLiive das geeignete Werkzeug zur Betriebszeit-Optimierung. In seiner Gesamtheit stellt das System einen Schritt in Richtung einer unterbrechungsfreien Betriebszeit dar – das ist unsere Vision für die Zukunft von Nutzfahrzeugen und zielt auf den maximalen Geschäftserfolg unserer Gewerbekunden“.

## **Schrittweise Einführung in Europa**

FORDLiive wird schrittweise in diesen europäischen Märkten eingeführt werden: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Grossbritannien, Irland, Italien, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Spanien und Tschechische Republik. Ford will die Leistungsfähigkeit und den Funktionsumfang von FORDLiive sukzessive erweitern.

## **Die drei Kernelemente von FORDLiive**

FORDLiive ist ein vollumfängliches Angebot, bestehend aus drei Kernelementen:

- Smart Maintenance (die Kunden und ihre vernetzten Fahrzeuge),
- Ford Service Pro (die Händler = die Ford Transit Center)
- und die FORDLiive-Zentren.

### Smart Maintenance: fahrzeugspezifische Wartungsinformationen für den Kunden

Um sicherzustellen, dass jedes Fahrzeug einsatzbereit zur Verfügung steht, wenn der Kunde es benötigt, ermöglicht FORDLiive die sogenannte Smart Maintenance – gemeint ist damit die proaktive Planung von Wartungsarbeiten zum effizientesten Zeitpunkt inklusive der rechtzeitigen Benachrichtigung des Kunden, wenn ein notwendiger Service identifiziert wird. Im Zuge der Analyse von Echtzeit-Fahrzeugdaten stellt FORDLiive fahrzeugspezifische Wartungsinformationen für Kunden bereit.

Kleine Unternehmen mit bis zu fünf Ford-Nutzfahrzeugen erhalten diese Benachrichtigungen über die FordPass Pro App<sup>3</sup>, während Manager grösserer Flotten durch eine spezielle Version von Ford Telematics<sup>4</sup> informiert werden, die später im Jahr verfügbar sein wird.

Die Daten zum Fahrzeugzustand werden automatisch über das FordPass Connect-Modem des Fahrzeugs an Ford übermittelt<sup>5</sup>, das seit Mitte 2019 zur Serienausstattung der Ford-Nutzfahrzeugbaureihen Tourneo/Transit Connect, Tourneo/Transit Custom, Transit und Ranger gehört. Auch die künftigen Nutzer des neuen batterie-elektrischen Ford E-Transit – die Markteinführung ist für Anfang 2022 geplant – werden von den FORDLiive-Vorteilen profitieren.

Die Smart Maintenance-Benachrichtigungen helfen den Gewerbekunden nicht nur, Wartungsarbeiten und passende Servicetermine zu planen – auch die verbleibende Lebensdauer verschiedener Fahrzeug-Verschleissteile lassen sich bequem überwachen, um die Wahrscheinlichkeit ungeplanter Ausfallzeiten zu verringern. Smart Maintenance bietet dem Gewerbekunden zudem eine einfache Erklärung aller im Fahrzeug aktivierten Warnleuchten oder Meldungen sowie die Darstellung der potenziellen Auswirkungen auf den Fahrzeugbetrieb und Anleitungen für eine angemessene Wartung. Die Gewerbekunden werden selbstverständlich auch in dem Fall benachrichtigt, wenn ihr Fahrzeug von einer Ford Service-Aktion betroffen sein sollte.

Ford schätzt, gestützt auf Daten und Erkenntnisse europäischer Pannendienste, dass bis zu 30 Prozent der Ausfallzeiten bereits dadurch vermieden werden könnten, dass Kunden künftig auf diese Smart Maintenance-Mitteilungen von Ford reagieren können.

### Ford Service Pro: Dienstleistungen für die Händler

Ford Service Pro bietet eine Reihe von Dienstleistungen für die Händler, damit diese ihre Nutzfahrzeugkunden noch besser unterstützen können.

Jedes der 800 Ford Transit Center in Europa kann, nachdem es von einem Kunden kontaktiert wurde, über ein Tool namens Smart Diagnostics<sup>6</sup> die Fahrzeugdaten der letzten 60 Tage abrufen. Dies ermöglicht dem Ford-Werkstattbetrieb eine rasche Fahrzeug-Diagnose und eine pro-aktive Ersatzteilbestellung, noch bevor das Fahrzeug in der Werkstatt eintrifft.

Das Zurverfügungstellen von Fahrzeugdaten hilft den Ford-Händlern auch dabei, ihre Kunden effektiver zu beraten. Zudem können anstehende Aufgaben gebündelt werden – angefangen bei der Termin-Vereinbarung über reguläre Wartungen bis hin zu notwendigen Reparaturen. Auch tragen die Fahrzeugdaten dazu bei, dass verfügbare Ersatzfahrzeuge vom Ford Transit Center einfacher beschafft werden können, damit das Geschäft der Kunden in Bewegung bleibt.

Im Bedarfsfall können auch Ford-Ingenieure durch FORDLiive hinzugezogen werden – die unter Verwendung von Virtual-Reality-Headsets mit den Ford Transit Center-Experten kommunizieren, um komplexe Fahrzeugprobleme zu diagnostizieren und effektive Lösungen anzubieten, wodurch Zeit und Kosten eingespart werden können.

Diese neuen Dienstleistungen ergänzen das vielfältige Service-Angebot des Ford Transit Center-Netzwerks, zu dem beispielsweise auch verlängerte Öffnungszeiten, Express- und Über-Nacht-Service sowie der Hol- und Bringservice von Fahrzeugen gehören.

### Die FORDLiive-Zentren: Unterstützung für die Ford Transit Center

Das FORDLiive-Konzept setzt neben der Vernetzung der Fahrzeuge mit den Ford-Werkstätten auch auf eine Unterstützung der Ford Transit Center durch konkrete Ansprechpartner. Zu diesem Zweck entstehen noch in diesem Jahr drei FORDLiive-Zentren: in Köln, in Dunton (Grossbritannien) und in Valencia (Spanien). Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz werden vom FORDLiive-Zentrum in Köln bedient. Dunton deckt Grossbritannien und Irland ab. Der Standort Valencia wird für Kunden in Spanien zuständig sein und zu einem späteren Zeitpunkt darüber hinaus für Frankreich, Italien sowie Portugal. Gemeinsam werden diese drei Zentren circa 80 Prozent der Ford-Nutzfahrzeugkunden in Europa abdecken.

In diesen Zentren werden sich erfahrene FORDLiive-Agents ausschliesslich darauf konzentrieren, die Ford Transit Center zu unterstützen, indem sie eventuell auftretende Fahrzeugprobleme schnell identifizieren und darauf reagieren. Die Teams verwenden dazu die neue UptimePro-Software, die Live-Daten von Ford Transit Center-Niederlassungen empfängt, um jede Reparatur optimal zu verfolgen. Die neuen europäischen FORDLiive-Zentren werden über Hotlines mit Ford-Ingenieuren verbunden sein, um bedarfsweise schnelle Hilfe bei der Fehler-Diagnose zu erhalten. Sobald Verzögerungen bei Reparaturen oder wiederholte Werkstattbesuche desselben Fahrzeugs erkannt werden, arbeiten die FORDLiive-Agents proaktiv an Lösungen, um das zugrunde liegende Problem so schnell wie möglich zu lösen.

Die FORDLiive-Agents sind eine Art „Frühwarnsystem“ des Automobilherstellers, um sicherzustellen, dass die Expertenteams von Ford den Händler im Bedarfsfall sofort

unterstützen können – unabhängig davon, ob im weiteren Verlauf tatsächlich eine gründliche Beratung durch Ingenieure oder eine beschleunigte Teileversorgung für Reparaturen benötigt werden.

Da der FORDLiive-Service in ganz Europa eingeführt werden wird, können die Nutzer des Ford Fleet-Managements ebenfalls von massgeschneiderten Lösungen zur Betriebszeit-Optimierung profitieren, die jeweils auf ihre individuellen Anforderungen zugeschnitten sind, denn ihre Ansprechpartner werden mit FORDLiive-Spezialisten zusammenarbeiten.

### **Ford: Europäischer Marktführer im Segment der leichten Nutzfahrzeuge**

Im Jahr 2020 konnte Ford zum sechsten Mal in Folge seine europäische Marktführerschaft im Segment der leichten Nutzfahrzeuge behaupten<sup>7</sup>.

### **Link auf ergänzendes Material**

Ergänzendes Material zum Thema ist über diesen Link abrufbar:

<http://fordliive.fordpresskits.com/>

<sup>1</sup> Die Verfügbarkeit kann von der Markt- und Händlerbeteiligung abhängen.

<sup>2</sup> Geschätzte Reduzierung pro Jahr basierend auf (a) Kunden, die in FordPass Pro/Ford Telematics unverzüglich auf Fehlerwarnungen für ihre Fahrzeuge reagierten (um Pannenhilfe-Anrufe zu vermeiden) und (b) erwarteter Zeitersparnis bei Transit Center-Niederlassungen für Wartung und Reparatur (einschliesslich Express-Services). Die tatsächliche Reduzierung kann von den individuellen Umständen (z.B. Fahrstil und Fahrzeugnutzung) abhängen.

<sup>3</sup> Die FordPass Pro Smartphone-App, Ford Pass Connect und kostenlose Connected Services sind für Fernbedienungs-Funktionen erforderlich (siehe FordPass-AGB). Verbundene Dienste und Funktionen hängen von der Netzverfügbarkeit ab. Die Entwicklung von Technologie, Mobilfunknetzen und Fahrzeugen kann die Funktionalität einschränken und den Betrieb verbundener Funktionen verhindern. Die Konnektivität mittels FordPass Pro Smartphone-App erfordert die Aktivierung des FordPass Connect-Modems im Fahrzeug. Die FordPass Pro-App ist kompatibel mit Apple- und Android-Smartphones. Sie ist im Apple App-Store sowie bei Google Play in 20 europäischen Märkten erhältlich.

<sup>4</sup> Die erforderliche Version von Ford Telematics zur Unterstützung von FordLiive wird im Verlauf des Jahres 2021 verfügbar sein, Details werden zu gegebener Zeit veröffentlicht. Die Vollversion von Ford Telematics ist auf Abonnement-Basis verfügbar, vorbehaltlich der Zustimmung zu den AGB von Ford Smart Mobility, und bietet eine umfassende Reihe von Funktionen zusätzlich zur Kontrolle des Fahrzeugzustands einschliesslich Standort-Zuordnung, Fahrverhalten, Kraftstoffverbrauch, Multi-Make-Funktionen und eine Begleit-App für Fahrer mit Schnittstelle zum Flottenmanagement. Flottenkunden können sich unter [fcseu1@ford.com](mailto:fcseu1@ford.com) an das Ford Commercial Solutions Command Center wenden, um weitere Informationen zu Ford Telematics-Produkten zu erhalten. Datenverfügbarkeit abhängig von Datenkonnektivität und Zugriff auf Fahrzeugdaten.

<sup>5</sup> Die Aktivierung von Funktionen kann erforderlich sein. Kunden können sich dafür entscheiden, bestimmte Daten nicht freizugeben. FordPass Connect erfordert die Aktivierung und eine Authentifizierung, um FORDLiive-Dienste nutzen zu können.

<sup>6</sup> Der Zugriff auf vernetzte Fahrzeugdaten erfolgt nur durch den Händler nach Kontaktaufnahme mit dem Kunden und speziell zu dem Zweck, den Kunden bei der Fahrzeugwartung zu beraten und den Händler in die Lage zu versetzen, Probleme im Voraus zu diagnostizieren, bevor das Fahrzeug der Werkstatt vorgestellt wird. Die Verfügbarkeit kann von der Markt- und der Händlerbeteiligung abhängen.

<sup>7</sup> Ford Europa berücksichtigt folgende 20 europäische Märkte, auf denen das Unternehmen mit eigenen Verkaufsorganisationen vertreten ist: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Grossbritannien, Irland, Italien, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Spanien, Rumänien, Schweden, Schweiz, Tschechien und Ungarn.

# # #

**Ford Europe** zeichnet verantwortlich für die Produktion, den Vertrieb und die Wartung von Fahrzeugen der Marke Ford in 50 Einzelmärkten und beschäftigt in seinen eigenen Niederlassungen und in konsolidierten Joint-Venture-Betrieben rund 43 000 Mitarbeitende und rund 58 000 Mitarbeiter, wenn nicht konsolidierte Joint-Venture-Betriebe eingerechnet werden. Zusätzlich zur Ford Motor Credit Company gehören zu Ford Europe ebenfalls die Ford Customer Service Division sowie 14 Produktionsstätten (10 eigene oder konsolidierte Joint-Venture-Betriebe und sechs nicht konsolidierte Joint-Venture-Betriebe). Die ersten Autos von Ford wurden 1903 nach Europa verschifft – im gleichen Jahr wurde die Ford Motor Company gegründet. Die europäische Produktion startete 1911.

**Ihr Ansprechpartner**

Dominic Rossier  
Manager Communications & Public Affairs  
Geerenstrasse 10  
8304 Wallisellen  
043 233 22 80  
[drossier@ford.com](mailto:drossier@ford.com)