

Ford annonce FORDLiive : un nouvel outil pour optimiser l'après-vente des véhicules utilitaires et la productivité des entreprises



WALLISELLEN, le 22 mars 2021 - Ford présente FORDLiive, un nouveau système connecté d'optimisation du temps de fonctionnement conçu pour aider les opérateurs de véhicules utilitaires Ford à augmenter leur productivité en maximisant le temps de fonctionnement des véhicules.

FORDLiive promet de transformer la façon dont les utilisateurs Ford exploitent et entretiennent leurs véhicules, en réduisant le nombre de pannes, en permettant de diminuer les visites involontaires dans les ateliers des concessionnaires et en accélérant les temps d'entretien et de réparation. Les projections de Ford montrent que FORDLiive peut potentiellement réduire le temps d'immobilisation des véhicules jusqu'à 60 %.

Reliant les clients de véhicules utilitaires Ford, le réseau des Transit Center et le constructeur lui-même, le système utilise les données en temps réel des véhicules¹ pour optimiser individuellement la productivité de chaque véhicule de la flotte d'un client. Environ 500 000

véhicules utilitaires Ford connectés circulent déjà sur les routes d'Europe, et plus d'un million sont prévus d'ici à la mi-2022.

FORDLiive sera disponible gratuitement, les petites entreprises et les grandes flottes pouvant accéder à ses avantages par le biais de l'application FordPass Pro et d'une version dédiée de l'outil Ford Telematics.

FORDLiive sera progressivement déployé sur les marchés européens au cours de l'année 2021 et 80 % des clients seront couverts par des centres de disponibilité dédiés avant la fin de l'année. Ford s'engage à continuer d'accroître les capacités de FORDLiive, et introduira progressivement des services d'optimisation du temps de fonctionnement dans toute l'Europe après le lancement.

Une maintenance plus intelligente pour prévenir davantage d'immobilisations

Afin de s'assurer que chaque véhicule est disponible pour son activité lorsque le client en a besoin, FORDLiive proposera une maintenance prédictive intelligente, permettant de programmer l'entretien au moment le plus opportun et fournissant des notifications lorsqu'une action est identifiée qui pourrait aider à prévenir une panne.

En analysant les données des véhicules en temps réel, FORDLiive fournit aux clients des informations sur l'entretien spécifique des véhicules. Les petites entreprises comptant jusqu'à cinq véhicules reçoivent des notifications par le biais de l'application FordPass Pro, tandis que les gestionnaires de flottes plus importantes sont tenus informés par un tableau de bord de l'état des véhicules dans une version dédiée de Ford Telematics.

Les données sur l'état du véhicule sont automatiquement envoyées par le modem FordPass Connect du véhicule, qui équipe de série les modèles Transit, Transit Custom, Transit Connect, Ranger et Fiesta Van depuis la mi-2019. En utilisant les données et les informations d'un service d'assistance routière de premier plan, les ingénieurs de Ford au Royaume-Uni ont estimé que jusqu'à 30 % des appels pourraient être évités si les clients répondaient à ces notifications d'entretien intelligent.

En plus d'aider les opérateurs à planifier l'entretien et à programmer des heures d'intervention plus appropriées, les notifications de Smart Maintenance aident les clients à surveiller et à gérer la durée de vie restante de l'huile, les niveaux d'AdBlue et la pression des pneus afin de réduire la probabilité de temps d'arrêt imprévus.

Smart Maintenance fournit aux clients une explication précise de tous les voyants ou messages d'avertissement activés dans le véhicule, ainsi que l'affichage de leur conséquence potentielle sur le fonctionnement du véhicule et enfin des conseils sur l'entretien approprié. Les clients seront également informés si leur véhicule fait l'objet d'un rappel.

Afin d'optimiser l'expérience client, le nouveau Ford Service Pro offre une suite de services spécialisés construits autour des besoins d'entretien des utilisateurs, en exploitant de nouvelles

fonctionnalités de données connectées pour rationaliser les tâches et offrir un délai d'exécution plus rapide.

Le réseau de 800 Ford Transit Center pourra consulter les données des 60 derniers jours sur les véhicules grâce à Smart Diagnostics, ce qui permettra d'accélérer le diagnostic à distance et de commander les pièces de manière proactive avant l'arrivée du véhicule à l'atelier. Les données partagées sur les véhicules aideront également les concessionnaires à fournir les conseils d'utilisation les plus efficaces aux clients, notamment en regroupant les tâches à venir pour minimiser les rendez-vous en atelier et en facilitant le tri pour les réparations urgentes.

Dans le cas où un temps d'arrêt prolongé serait inévitable, la connaissance des besoins spécifiques du client par les Transit Center permettra d'identifier le véhicule de remplacement à même de maintenir l'activité⁴.

FORDLiive facilitera également le travail des ingénieurs Ford en utilisant des casques de réalité virtuelle, qui "téléportent" les experts Ford dans les Transit Center pour les aider à diagnostiquer des problèmes complexes et à proposer des solutions efficaces, en économisant le temps et le coût des déplacements physiques⁴.

Ces nouveaux services s'ajoutent à la gamme d'assistances fournies par le réseau de Transit Center pour optimiser le temps de fonctionnement, notamment les horaires d'ouverture étendus, le Ford Express Service³, la Dépose et Service sans contact de véhicule et l'entretien mobile⁵.

Trois nouveaux centres FORDLiive en 2021

Les centres FORDLiive sont composés d'agents FORDLiive experts qui se concentrent exclusivement sur le maintien des clients sur la route en identifiant et en répondant rapidement aux problèmes émergents.

Les équipes de ces centres utilisent le nouveau logiciel UptimePro, qui reçoit des données en direct des Transit Center afin de suivre chaque réparation pour une disponibilité optimale. Si le système détecte des retards dans les réparations ou des visites répétées du même véhicule, les agents FORDLiive proposent, en coordination avec les Transit Center, la meilleure solution pour identifier et résoudre le problème sous-jacent le plus rapidement possible.

Les agents FORDLiive sont les yeux et les oreilles de la marque et veillent à ce que les équipes d'experts Ford soient immédiatement impliquées pour soutenir le concessionnaire, qu'il s'agisse d'une assistance technique approfondie de la part des ingénieurs ou d'un approvisionnement accéléré en pièces détachées pour réparer le véhicule d'un client.

Le premier centre FORDLiive se trouve sur le campus de Ford à Dunton, au Royaume-Uni, où il partage les mêmes locaux que les équipes d'ingénierie du Ford Transit, afin de maximiser le partage des connaissances. Il traite déjà des dossiers de clients au Royaume-Uni et en Irlande.

Un deuxième centre à Valence, en Espagne, va gérer les clients de ce marché dès le lancement et s'étendra ensuite à la France, à l'Italie et au Portugal. Les clients d'Autriche, d'Allemagne et de Suisse seront dirigés vers un troisième centre à Cologne, en Allemagne, qui ouvrira plus tard cette année. D'autres marchés suivront, et les centres européens bénéficieront de lignes directes vers Dunton pour une assistance plus rapide et un diagnostic des problèmes si nécessaire.

Au fur et à mesure du déploiement du service en Europe, les clients de Ford Fleet Management⁴ pourront également bénéficier de solutions de disponibilité personnalisées, développées en fonction de leurs besoins spécifiques et fournies dans le cadre de leur contrat par des équipes dédiées travaillant avec les centres FORDLive.

En 2020, Ford a enregistré un nouveau record de parts de marché en Europe sur le secteur des utilitaires, annonçant ainsi sa sixième année consécutive de leadership en matière de véhicules utilitaires dans la région. Le lancement de FORDLive est la première étape dans la poursuite à long terme de l'entreprise d'une disponibilité opérationnelle de 100 % pour aider à maximiser la productivité des entreprises de ses clients.

¹ Réduction annuelle estimée sur la base de la réponse rapide du client aux alertes d'état du véhicule dans FordPass Pro/Ford Telematics (pour éviter les appels à l'assistance routière) et du gain de temps anticipé en s'appuyant sur l'expertise des Ford Transit Center pour l'entretien et la réparation. La réduction réelle peut dépendre des circonstances individuelles (par exemple, le style de conduite et le type d'utilisation du véhicule).

² Toute la gamme VU, sauf le Ford Transit Courier, est équipée de modems connectés ; le client peut recevoir des données via Ford Pass ou Ford Pass Pro

³ Le client peut recevoir des données via Ford Pass / Ford Pass Pro (parc jusqu'à 5 véhicules). À partir du 2nd semestre, les parcs plus importants pourront s'appuyer sur Ford Telematics

⁴ Ford Express Service : 48 Transit Center sont déjà Ford Express Service, 17 seront déployés sur 2021 et le reste en 2022

###

A propos de Ford Motor Company

Ford Motor Company, l'un des principaux constructeurs automobiles au monde basé à Dearborn, Michigan, Etats-Unis, fabrique ou distribue des automobiles sur les six continents. Avec près de 188 000 employés et 62 usines dans le monde, le cœur de métier de l'entreprise consiste à concevoir, fabriquer, distribuer, financer et assurer le service de toute une gamme de voitures de tourisme, camions, SUV et véhicules électrifiés de la marque Ford ainsi que de véhicules de luxe de la marque Lincoln. En même temps, Ford observe attentivement les opportunités qui sont susceptibles de résulter de la Ford Smart Mobility, la stratégie de l'entreprise pour devenir l'un des leaders en matière de connectivité, de mobilité, de véhicules autonomes et d'expérience du client ainsi que de données et d'analyses. L'entreprise fournit également des services financiers par l'intermédiaire de Ford Motor Credit Company. Pour de plus amples informations sur Ford et ses produits, visitez le site www.ford.com.

Ford of Europe est responsable de la production, la commercialisation et l'entretien des véhicules de marque Ford sur 50 marchés individuels et emploie environ 43 000 collaborateurs sur ses sites en propriété exclusive et ses co-entreprises consolidées, et environ 58 000 collaborateurs en incluant les activités non consolidées. Outre Ford Motor Credit Company, les opérations de Ford of Europe englobent Ford Customer Service Division et 14 unités de fabrication (10 sites en propriété exclusive et six co-

entreprises non consolidées). Les premières voitures Ford ont été exportées en Europe en 1903, une année qui a aussi vu la création de Ford Motor Company. La production en Europe a débuté en 1911.

Votre interlocuteur

Dominic Rossier
Manager Communications & Public Affairs
Geerenstrasse 10
8304 Wallisellen
043 233 22 80
drossier@ford.com