



FORDLive : un nouveau levier pour la productivité des véhicules utilitaires

- Le nouveau système connecté FORDLive promet d'améliorer la productivité des véhicules utilitaires Ford pour les clients européens
- FORDLive maximise la productivité des véhicules en contribuant à réduire le nombre de pannes, de trajets fastidieux chez les concessionnaires et en permettant des réparations en atelier plus rapides
- Ce nouveau service sera disponible gratuitement pour tous les usagers de véhicules utilitaires connectés Ford, dans le cadre de l'ambition de Ford d'offrir une disponibilité opérationnelle de 100 %
- L'utilisation de données en temps réel permet de fournir des informations de maintenance spécifiques au véhicule, de diagnostiquer et de résoudre les problèmes plus rapidement, et d'assister proactivement les Transit Center en matière de conseil et de fourniture de pièces
- FORDLive sera progressivement déployé sur les principaux marchés européens.

DUNTON, Royaume-Uni, le 22 mars 2021 – Ford a dévoilé aujourd'hui FORDLive, un nouveau système connecté conçu pour aider les exploitants de véhicules utilitaires Ford à accroître leur productivité en maximisant le taux de disponibilité des véhicules.

FORDLive promet de transformer la façon dont les clients Ford gèrent et entretiennent leurs véhicules, en réduisant le nombre de pannes, en offrant des visites moins chronophages dans les ateliers des concessionnaires et en permettant des temps d'entretien et de réparation plus rapides. Selon les projections de Ford, FORDLive peut potentiellement réduire jusqu'à 60 % le temps d'indisponibilité des véhicules.¹

En connectant les clients de véhicules utilitaires Ford, le réseau Transit Center et le constructeur lui-même, via l'exploitation des données en temps réel du véhicule ², ce dispositif optimise la productivité individuelle de chaque véhicule de la flotte d'un client. Quelque 500.000 véhicules utilitaires Ford connectés circulent déjà sur les routes européennes, pour plus d'un million d'ici mi-2022.

FORDLive sera disponible gratuitement, les petites entreprises et les grandes flottes pouvant en bénéficier, respectivement, via les applications FordPass Pro ³ et la version dédiée de l'outil Ford Telematics ⁴.

« Les activités de nos clients s'arrêtent dès que leurs véhicules ne sont plus sur la route », a déclaré Hans Schep, Directeur général, Véhicules utilitaires, Ford Europe. « En combinant les avantages de la connectivité en temps réel avec notre savoir-faire en matière de véhicules utilitaires, FORDLive est l'outil ultime pour optimiser la disponibilité. Nous n'abandonnerons pas notre objectif de disponibilité opérationnelle de 100 % pour tous nos clients. »

FORDLiive sera progressivement déployé sur les marchés européens au cours de l'année 2021. Ford s'engage à accroître encore les capacités de FORDLiive et continuera à introduire progressivement des services d'amélioration de la disponibilité en Europe après son lancement.

Véhicules connectés pour une maintenance intelligente

Pour s'assurer que chaque véhicule est utilisable lorsque le client en a besoin, FORDLiive offre une maintenance intelligente, permettant de planifier les entretiens dans les périodes les plus opportunes et de transmettre des notifications lorsqu'une action identifiée pourrait éviter une panne.

En analysant les données des véhicules en temps réel, FORDLiive fournit aux clients des informations de maintenance spécifiques aux véhicules. Les petites entreprises comptant jusqu'à cinq véhicules reçoivent des notifications via l'application FordPass Pro, ³ tandis que les gestionnaires de flottes plus importantes sont tenus informés par un tableau de bord de l'état des véhicules via une version dédiée de Ford Telematics. ⁴

Les données d'état des véhicules sont automatiquement envoyées par le modem FordPass Connect du véhicule, ⁵ de série sur les modèles Transit, Transit Custom, Transit Connect, Ranger et Fiesta Van depuis mi-2019. En s'appuyant sur les données et les informations d'un service d'assistance routière de premier plan au Royaume-Uni, les ingénieurs Ford ont estimé que jusqu'à 30 % des interventions pourraient être évitées si les clients répondaient adéquatement aux notifications de maintenance intelligente.

En plus d'aider les opérateurs à planifier la maintenance et à planifier des créneaux d'entretien commodes, les notifications de maintenance intelligente aident les clients à surveiller et à gérer la durée de vie restante de l'huile, le niveau d'AdBlue et la pression des pneus, afin de réduire la probabilité d'une indisponibilité non programmée.

La maintenance intelligente fournit aux opérateurs une explication claire de tous les voyants ou messages activés dans le véhicule, de leur impact potentiel sur le fonctionnement du véhicule ainsi que des conseils sur la maintenance appropriée. Les opérateurs seront également avertis si leur véhicule fait l'objet d'un rappel.

Ford Service Pro améliore les capacités des concessionnaires

Afin d'optimiser l'expérience des concessionnaires pour les clients, le nouveau Ford Service Pro offre une suite de services spécialisés conçus autour des besoins d'entretien des opérateurs commerciaux, en utilisant de nouvelles fonctions de données connectées pour rationaliser les tâches et assurer un traitement plus rapide.

Le réseau inégalé, comptant 800 Ford Transit Centres peut consulter les données du véhicule sur les 60 derniers jours par le biais du diagnostic intelligent, ⁶ permettant un diagnostic plus rapide et une commande proactive des pièces avant l'arrivée du véhicule à l'atelier. Les données partagées des véhicules aident également les concessionnaires à fournir les conseils d'exploitation les plus efficaces aux clients, notamment en regroupant les tâches à venir pour minimiser les rendez-vous en atelier et en facilitant le triage des réparations urgentes.

Si un temps d'indisponibilité prolongé est inévitable, l'analyse des besoins spécifiques du client par les Transit Centres permettra d'identifier le véhicule de remplacement adapté nécessaire pour assurer la continuité de l'activité. ²

FORDLiive améliore également la connectivité des ingénieurs Ford en pilotant des casques de réalité virtuelle, en « télétransportant » les experts Ford dans les Transit Centres pour aider à diagnostiquer les problèmes complexes et proposer des solutions efficaces, en économisant le temps et le coût des déplacements physiques.

Ces nouveaux services s'ajoutent à la gamme d'assistance fournie par le réseau Transit Centre pour optimiser le taux d'utilisation, y compris les heures d'ouverture prolongées, l'entretien de nuit, le service express à la minute, la collecte et la livraison des véhicules.

Trois nouveaux centres FORDLiive en 2021

Essentiels à la nouvelle offre, les centres FORDLiive disposent d'experts spécialisés, les agents FORDLiive, dont l'objectif est de maintenir les 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 en direct les données des Transit Centres afin de suivre chaque réparation pour une durée de disponibilité optimale. Si le système détecte des retards de réparation ou des visites répétées du même véhicule, les agents FORDLiive conseillent la meilleure solution pour identifier et résoudre le problème sous-jacent le plus rapidement possible.

Les agents FORDLiive sont comme les yeux et les oreilles du constructeur pour garantir que les équipes d'experts Ford sont immédiatement impliquées pour assister le concessionnaire, qu'il ait besoin d'une assistance technique approfondie par les ingénieurs ou d'un approvisionnement accéléré en pièces pour réparer le véhicule du client.

Les sites des centres FORDLiive comprennent le Ford's Dunton Campus, au Royaume-Uni – sous le même toit que les équipes d'ingénieurs de Ford Transit pour un transfert de connaissances maximal – qui a déjà réglé des dossiers de clients au Royaume-Uni et en Irlande.

Un deuxième centre à Valence, en Espagne, sert les clients de ce marché depuis son ouverture et s'étendra ensuite à la France, à l'Italie et au Portugal. Les clients d'Autriche, d'Allemagne et de Suisse seront servis par 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 si nécessaire.

Au fur et à mesure que le service sera déployé en Europe, les clients de [Ford Fleet Management](#) pourront également bénéficier de solutions de disponibilité sur mesure développées en fonction de leurs besoins propres et fournies dans le cadre de leur offre de propriété par des équipes dédiées travaillant avec les centres FORDLiive.

Ford a enregistré l'an dernier un nouveau record de parts de marché en Europe, annonçant sa sixième année consécutive de leadership des véhicules utilitaires dans la région. ⁷ Le lancement de FORDLiive est la première étape de l'objectif à long terme de l'entreprise d'un taux de

disponibilité opérationnelle de 100 %, afin de maximiser la productivité des activités de ses clients.

###

About Ford Motor Company

Ford Motor Company is a global company based in Dearborn, Michigan. The company designs, manufactures, markets and services a full line of Ford cars, trucks, SUVs, electrified vehicles and Lincoln luxury vehicles, provides financial services through Ford Motor Credit Company and is pursuing leadership positions in electrification; mobility solutions, including self-driving services; and connected services. Ford employs approximately 188,000 people worldwide. For more information regarding Ford, its products and Ford Motor Credit Company, please visit www.corporate.ford.com.

***Ford of Europe** is responsible for producing, selling and servicing Ford brand vehicles in 50 individual markets and employs approximately 43,000 employees at its wholly owned facilities and consolidated joint ventures and approximately 58,000 people when unconsolidated businesses are included. In addition to Ford Motor Credit Company, Ford Europe operations include Ford Customer Service Division and 14 manufacturing facilities (10 wholly owned facilities and four unconsolidated joint venture facilities). The first Ford cars were shipped to Europe in 1903 – the same year Ford Motor Company was founded. European production started in 1911.*

Ford in Belgium & Luxemburg

Ford Belgium distributes Ford vehicles and Ford original parts in Belgium & Luxemburg, since 1922. Ford Lommel Proving Ground is the lead test facility for validation of all Ford models in Europe, with approximately 390 employees.

###

Contact:

Jo Declercq – Directeur Communications & Public Affairs – 02.482.21.03 – jdecler2@ford.com
Julien Libioul – Press Officer – 02.482.21.05 – jlibioul@ford.com