



23 augusti 2016

## Tjänster och avtal som ger optimal kundnytta

- Scania utvidgar sin satsning på uppkopplade tjänster som förenklar både för förare och åkerier, med fokus på kundernas lönsamhet
- Flexibelt underhåll innebär att Scania-kunder får exakt anpassad service till sina fordon, baserat på hur de används
- Förutsägbart underhåll och ökad tillgänglighet bidrar till att förbättra åkarnas transporteffektivitet
- Med införandet av en ny generation av sin Communicator framtidssäkrar Scania lastbilens intelligens
- 95% av alla Scania-lastbilar som levereras i Europa är uppkopplade, ett fundament för produktivets- och tillgänglighetshöjande tjänster
- Scania introducerar ökad funktionalitet för mobila tjänster
- Ecolution by Scania sänker förbrukningen ytterligare med hjälp av optimerade lösningar, utbildning och smart underhåll
- Integrerade finansierings- och försäkringslösningar via Scania ökar åkarnas möjligheter att vara uthålligt lönsamma

Ett ekosystem med tjänster, såväl fysiska hos Scanias återförsäljare som uppkopplat digitala, är avgörande för att kunna driva långsiktigt hållbara - företag i dagens konkurrensutsatta transportindustri. Scania är en pionjär inom uppkopplade fordon och med introduktionen av den nya lastbilsgenerationen stärker man sin framskjutna position på området. Precis som när det gäller själva fordonet, är förmågan att skraddarsy individuella upplägg och lösningar för alla slags åkare den faktor som kan utgöra skillnaden mellan vinst och förlust i den enda verksamhet kunden verkligen bryr sig om – sin egen.

För snart ett år sedan inledde Scania utrullningen av tjänsten Scania Maintenance med Flexible Plans på alla marknader i Europa, en process som i det närmaste är fullt genomförd samtidigt som den nya lastbilsgenerationen introduceras. Grunden för tjänsten är att samtliga lastbilar är uppkopplade och att det är hur de faktiskt används, inte de traditionella mil-talen eller almanackan, som styr hur de ska servas enligt det underhållskontrakt som Scania och kunden har med varandra. **Det kan innebära att oljebytesintervallerna, förutsatt att driftsförhållandena medger det och Scanias long life-olja används, kan uppgå till 150 000 kilometer.**



*Med flexibla underhållsplaner, baserade på uppkoppling och fordonets faktiska användning, ökar precisionen beträffande underhållet högst påtagligt. Scanias lösning säkerställer att varje lastbil får exakt rätt underhåll och i exakt rätt tid. Det minskar tiden på verkstaden och gör att fordonet kommer att vara i drift fler dagar jämfört med fasta underhållsplaner där almanackan styr.*

– Det finns uppenbara kundvärden i detta, som exempelvis en betydande potential för färre verkstadsbesök, säger Lars Karlsson, ansvarig för Scanias serviceerbjudande. I stället för att kunderna ska hålla reda på och anpassa sig till fasta serviceintervall, är det Scania som kontaktar dem och bokar en lämplig tidpunkt att komma till verkstaden. Grunden för den här förändringen är förstås att alla bilarna är uppkopplade. Om man dessutom ansluter tjänster som Remote diagnostics och VRS, Vehicle Related Services, kan vi vara proaktiva i förhållande till kunden och gynna hans möjlighet att ha sin bil i arbete genom planerat och förebyggande underhåll.

Att kalibrera underhållet korrekt har stor påverkan på sådant som tillgängligheten och andrahandsvärdet. En bil som får exakt rätt mängd service kommer att vara i arbete och generera intäkter fler dagar och behålla sitt värde bättre.

– Vi vet att det med den gamla tidens filosofi, innan fordonen blev uppkopplade, har förekommit både över- och underservice eftersom en storlek egentligen inte passar optimalt för någon, konstaterar Lars Karlsson. Jag tror att vi alla kan vara överens om att det bästa är att varje fordon får exakt det mått av underhåll det behöver.

Scania har de senaste åren introducerat ett flertal tjänster med anknytning till service och underhåll på ett antal marknader. Scania kan exempelvis, med egen personal, i större eller mindre utsträckning ta över ansvaret för kundernas fordonsflotta. Det kan bland annat handla om att en expert från Scania finns på plats på kundens åkeri – vid behov i kundens egen verkstad – för att planera och dimensionera fordonsunderhållet. Det kan också handla

om att hyra ut tekniker eller om att etablera tillfälliga verkstäder i anslutning till exempelvis stora anläggningsprojekt.

– Vi är alltid öppna för dialog, framhåller Lars Karlsson. Olika kunder har olika affärsmodeller och behov, men vi ser att allt fler uppskattar värdet i att kroka arm

med Scania. Fordonen är avancerade och oplanerade stillestånd kan bli mycket kostsamma. Genom att utforma en one-stop shop-lösning med sin lokala Scania-representant kan man få allt från däckunderhåll till individanpassade underhållsplaner till en förutsägbar månadskostnad.

### **Uppkoppling en pusselbit för lönsamhet**

Uppkopplade lastbilar är en självklarhet inom EU 2016, Scania har i nuläget fler än 200 000 uppkopplade fordon. Branshexperter av alla slag är eniga om att förmågan att dra nytta av uppkopplingen är en förutsättning för att vara konkurrenskraftig i framtiden. Men hur ska man då som enskild åkare kunna orientera sig bland alla de visioner som målas upp?

– Scantias bedömning är att kvaliteten, användarvänligheten och den faktiska nyttan med de tjänster som uppkopplingen möjliggör utgör den stora skiljelinjen i branschen mellan premiumtillverkare och övriga inom några år, säger Mattias Lundholm, chef för uppkopplade tjänster inom Scania. Fordonen måste stödja hållbarhet och ha hög tillgänglighet även i framtiden. Att erbjuda ett smart utformat utbud av tjänster och mervärden, stärker åkarnas konkurrenskraft och bidrar till ökad vinst för dem.



*Uppkopplade fordon är en avgörande pusselbit för att åstadkomma säkra och hållbara transportlösningar. Scania har ett helt ekosystem med tjänster som ingår i erbjudandet och som helt eller delvis bygger på att fordonen är uppkopplade. Sammansagda bidrar de både till att skapa hållbara transporter och till den enskilde åkarens resultat.*

Scantias befintliga utbud av tjänster inom Fleet Management och förartjänster kompletteras fortlöpande med fler och vidareutvecklade funktioner. Bland de tjänster som nu introduceras inom ramen för Product Integrated Services, ingår fjärrstyrning av fordonets extravärmare och att kommunikationen mellan åkeriet och föraren får en rad förbättringar. Det handlar om en ny portal med vidareutvecklad funktionalitet. Också själva utseendet och gränssnittet har fått en grundlig översyn, vidare kan nu

exempelvis sådant som meddelanden, adresser och ruttanvisningar överförs direkt från trafikledningen hemma på åkeriet till bilens infotainmentsystem.

– Att bara fantasin sätter gränserna må vara ett slitet begrepp, men det stämmer verkligen, säger Mattias Lundholm, chef för uppkopplade tjänster inom Scania. Vi har en rad produktivitetshöjande och/eller kostnads-sänkande funktioner på väg, tjänster som berör sådant som ruttplanering, fordonsunderhåll, olika stöld- och säkerhetsfunktioner samt förarsupport.

### **Förutsägbarhet ger arbetsro**

Tjänster som Ecolution by Scania har nu funnits på marknaden ett antal år och har hunnit bevisa sitt värde många gånger om. Genom att lägga stor omsorg vid allt från bilens specifikation till förarträning och uppföljande coachning samt planerat underhåll, kan man nå resultat i form av ökad avkastning per fordon som få skulle ha trott var möjliga för bara ett decennium sedan:

– Ecolution by Scania tar fasta på både kostnader och intäkter för åkerierna, säger Mattias Lundholm. Rätt bil och utbildade förare är en garant för att man ska kunna

få den bästa totala ekonomin i sin verksamhet. Om man dessutom kompletterar sin lösning med finansiering och försäkring från Scania, ja då kan man se fram mot ett tryggt ägande. Med förutsägbara och angenämt låga kostnader och fordon som i princip alltid är tillgängliga, kan åkarna fokusera på att göra ett bra jobb för sina uppdragsgivare och själva vara hållbart lönsamma.



*Trots att dagens Scania-lastbilar är så avancerade och är försedda med en rad förarstödsystem, har föraren fortfarande ett mycket stort inflytande över såväl bränsleförbrukningen som pålitligheten hos fordonet. Utbildade förare kör skonsammare, i alla avseenden.*

Med den nya lastbilsgenerationen öppnar Scania också en rad nya möjligheter beträffande lastbilens förmåga att kommunicera med omvärlden, baserat på Scanias inbyggda Communicator. Såväl åkare som förare kan få tillgång till nya gränssnitt och tjänster som kännetecknas av att de inte är bundna till befintliga tekniklösningar.

**För ytterligare information, kontakta:**

Örjan Åslund, Head of Product Affairs, Scania Trucks, tel. +46 70 289 83 78,  
e-post [orjan.aslund@scania.com](mailto:orjan.aslund@scania.com)