



Mercedes-Benz Trucks : du nouveau dans le service

17 Avril 2019



Résumé

- **TruckParts by Mercedes-Benz : une nouvelle marque de pièces détachées**
- **Reman : l'échange standard selon Mercedes-Benz Trucks**
- **Contrats Service : l'indispensable outil**
- **Mercedes-Benz Uptime : monitorer pour mieux rouler**

Montigny-le-Bretonneux/Paris – Mercedes-Benz Trucks France distribue en France les camions des marques Mercedes-Benz et Fuso. Et bien entendu tous les services connexes qui vont autour. Pour entretenir, surveiller et réparer si besoin chacun des camions vendus.

TruckParts by Mercedes-Benz

C'est il y a quelques semaines seulement que Mercedes-Benz a lancé dans son réseau français la marque TruckParts by Mercedes-Benz. Ces pièces de rechange neuves labellisées par Mercedes-Benz Trucks répondent à un besoin bien précis : celui des propriétaires de camions étoilés d'anciennes générations, plus sensibles au prix des pièces, et souvent tentés de se tourner vers des solutions alternatives de service ou de piocher dans les catalogues du marché de l'après-vente indépendant.

C'est donc dans le but de conserver ces clients dans son portefeuille que Mercedes-Benz Trucks a créé TruckParts by Mercedes-Benz. Derrière cette nouvelle marque se cache un ensemble de pièces détachées neuves répondant en tous points aux standards élevés de la marque. Ces pièces proposent le meilleur rapport qualité/prix possible, sans aucun compromis en matière de sécurité. Elles répondent évidemment aux standards de qualité Mercedes-Benz et dépassent celui de nombre de pièces du marché indépendant de l'après-vente. En tant que constructeur Mercedes-Benz connaît les « besoins » de ses produits et les interactions entre ses composants et peut se prévaloir d'un « know how » indispensable à la meilleure adaptation possible de ces pièces. Filtres, disques de frein, kit de frein, feux, phares, triangles de suspension, etc, le catalogue compte à ce jour une centaine de références destinées aux camions nés entre 1996 et 2013 – gammes Atego, Actros, Axor. Toutes disposent de la même garantie que les pièces d'origine. Car les pièces TruckParts by Mercedes-Benz profitent du savoir-faire de la marque, des essais à grande échelle inhérents avant la commercialisation des pièces détachées et, implicitement, d'une réelle longévité. Des pièces qui permettent aux clients de bénéficier d'avantages allant de 10 à 30 %.

TruckParts by Mercedes-Benz c'est aussi une gamme de services : 36 forfaits ont été créés dans les domaines de la maintenance, de l'usure et de la réparation. Ces forfaits sont transparents et comprennent pièces, main d'œuvre et huile. De quoi conserver là encore les clients de ces camions plus âgés, retrouver ceux partis dans les réseaux indépendants.

Echange Standard/Reman

On ne le sait que peu : lorsque l'on change le moteur d'un camion, c'est bien souvent un moteur « échange standard » qui est monté. Et chez Mercedes-Benz Trucks, échange standard rime avec Reman. Des kits de réparation aux organes complets reconditionnés, il existe une gamme de produits complète pour des réparations majeures. Ces organes sont intégralement reconditionnés selon les standards stricts de Mercedes-Benz Trucks et bénéficient des dernières avancées technologiques de la marque.

C'est même tout un réseau échange standard qui a été mis en place depuis quelques années. L'organe usagé est ainsi repris moyennant finance alors qu'un identique est envoyé chez le distributeur ou le réparateur agréé. L'organe revu qui doit être monté sur le camion est contrôlé selon les standards les plus stricts. Mieux, il bénéficie d'améliorations notamment en matière de logiciels. Le portefeuille de produits est vaste – moteur, boîte de vitesses, kits divers de réparation, etc. Plus de 1 500 organes sont disponibles quotidiennement.

Le processus de reconditionnement comporte 6 étapes. Première phase, le démontage. On découvre ce qui doit être remplacé et donc recyclé au besoin. Deuxième étape, le nettoyage, minutieux – bains de solvant, sablage, lavages spéciaux et même manuel. Place ensuite aux contrôles, visuels et fonctionnels. Des méthodes de mesure complexes permettent aussi de détecter d'éventuels défauts : chaque pièce doit respecter une cote précise. Celles qui ne répondent pas aux critères de contrôle sont éliminées. Quatrième étape, le reconditionnement. Toutes les pièces réutilisables sont revues via

des méthodes modernes pour qu'elles soient conformes aux spécifications Mercedes-Benz Trucks. Celles employées sont des procédés techniques maison que la marque est la seule à maîtriser. Le remontage est la phase suivante. Avec les mêmes méthodes que celles employées sur les chaînes des pièces neuves. C'est ici que les dernières évolutions sont adaptées. Ultime étape, le contrôle qualité qui n'envie en rien à celui effectué pour les pièces neuves. Mieux, l'organe est préparé afin d'être remonté facilement sur le camion.

Reman, ce sont donc diverses pièces proposées au réseau de distribution et de réparateurs agréés de la marque. Le rayon moteur est ainsi très complet, afin de répondre au mieux aux besoins de réparation. Le catalogue propose ainsi des kits de réparation – Basic, Super, Complet – mais aussi un pack « Long Block » - toutes les pièces moteur sauf le bloc – et le Pack Sérénité – le moteur complet et monté prêt à l'emploi. Il est aussi proposé la remise en état des moteurs. Une alternative économique. Le moteur est envoyé à l'usine pour être remis en état. Trois possibilités sont proposées dans ce cas : « Individual » - le moteur est remis en état individuellement en usine -, « Standard » - livraison d'un moteur déjà revu, conçu et adapté au véhicule du client – et « Express » - livraison d'un moteur revu sous 24 heures. Seconde famille du programme Reman, les boîtes de vitesses et de transfert. Là aussi, plusieurs propositions sont disponibles au catalogue. En premier lieu, la boîte de vitesses complète, solution facile « tout compris ». Le groupe multiplicateur est aussi proposé. Pour résoudre rapidement les ennuis à un tarif réduit. La boîte de transfert est aussi disponible, pour tous les véhicules toutes roues motrices. A l'image de ce que le programme Reman propose pour les moteurs, la boîte de vitesses peut aussi être remise en état par l'usine. Ce reconditionnement est une solution, selon la valeur du véhicule sur laquelle elle est montée. Cette remise en état inclut toutes les améliorations technologiques disponibles pour un fonctionnement optimisé. Trois propositions sont au catalogue : « Individual » - remise en état individuelle -, « Standard » - boîte de vitesses revue – et « Express » - livraison son 24 heures d'une boîte déjà revue. Dans tous les cas, ces boîtes de vitesses sont garantie une – pour les professionnels – ou deux – pour les particuliers – sans limitation de kilométrage.

Ce programme d'échange standard englobe un grand nombre de pièces, au-delà des moteurs et boîtes de vitesses déjà évoquées. Le catalogue comprend en effet des composants comme des alternateurs, des injecteurs, des systèmes d'échappements, des filtres à particules, des tendeurs de courroie, des ralentisseurs ou encore des autoradios et des tachygraphes.

Contrats Service

Lancés en même temps que l'Actros de 1^{ère} génération fin 1996, les Contrat Service de Mercedes-Benz sont aujourd'hui de plus en plus prisés par les clients de Mercedes-Benz et de Fuso. Chacun d'eux se voit proposé au moment de l'achat de son camion – ou lors de son premier entretien – quatre types de contrats :

- Contrat Service Mercedes-Benz Extend pour l'extension de la garantie sur la chaîne cinématique jusqu'à 60 mois ou 750 000 kilomètres avec paiement comptant et délai de souscription maximum de 3 ans ;
- Contrat Service Mercedes-Benz Extend Plus pour l'extension de la garantie sur l'ensemble du véhicule avec les mêmes durées, kilométrages et paiement que le précédent mais un an maximum après l'achat du camion ;

- Contrat Service Mercedes-Benz Select Plus qui englobe l'ensemble des services de maintenance jusqu'à 72 mois ou 900 000 kilomètres maximum avec paiement mensuel forfaitaire ou kilométrique. A mettre en place avant le 1^{er} entretien ou un an au maximum après l'achat ;
- Contrat Service Mercedes-Benz Complete, le tout compris avec maintenance, réparations, pièces d'usure (hors pneumatiques, géométrie et carrosserie) et les frais de dépannage et de remorquage en cas de panne immobilisante elle-même couverte. Les modes de paiement sont identiques au précédent mais avec une durée possible jusqu'à 96 mois ou 900 000 km maximum.

Ces contrats concernent l'ensemble des gammes proposées par Mercedes-Benz et Fuso en France, y compris les Unimog et les Econic à moteur gaz.

A ces contrats « classiques », Mercedes-Benz a ajouté en avril 2017 le service Mercedes-Benz Uptime.

Mercedes-Benz Uptime

C'est au printemps 2017 que tous les camions des gammes lourdes de Mercedes-Benz sortant de l'usine de Wörth ont commencé à être équipés du « Truck Data Center », équipement indispensable pour mettre en fonction le programme MB Uptime. Ce « hardware » - que l'on retrouvera à très court terme sur toutes les gammes de camions du groupe Daimler à travers la planète -, mesure à tout moment le pouls du camion grâce à l'analyse des données émises par les capteurs et calculateurs du camion. Il assure en plus l'interface pour tous les services de connectivité et de communication du véhicule avec le monde extérieur. Depuis, l'ensemble des gammes classiques de la marque à l'étoile peuvent être dotées de ce hardware. Et peuvent donc être équipées du service Mercedes-Benz Uptime.

Comment ça marche ?

Le hardware « Truck Data Center » est donc la centrale d'information du camion. C'est la base du programme MB Uptime. C'est par ce module que transitent en effet l'ensemble des informations indispensables envoyées par les divers capteurs et calculateurs du camion. Un serveur central du service après-vente de Mercedes-Benz analyse en permanence et en temps réel l'ensemble de ces données, détecte les incidents types et recommande les actions à envisager pour y remédier. Si un camion encourt un risque réel de panne, le Centre d'Assistance Clientèle (CAC) de Mercedes-Benz installé à Maastricht est informé. Il contacte alors l'entreprise de transport ou l'interlocuteur désigné par elle. Afin de réduire la durée de l'intervention et l'impact sur l'activité de la société de transport, le CAC cherche, en concertation avec le client, l'atelier adéquat sur le trajet du camion – pièces en stock, disponibilité, etc – afin de remettre le camion sur la route dans les meilleures conditions sans immobilisation excessive.

MB Uptime permet aussi un entretien prédictif. Dans ce cas, les besoins de réparation sont en effet communiqués automatiquement au client et à son réparateur. Ce dernier peut ainsi organiser et programmer réparations et maintenances sans empiéter sur le programme d'utilisation du camion. Gains de temps et d'argent sont donc matérialisables.

MB Uptime permet aussi de prévenir les négligences en matière d'entretien et les pannes issues de celles-ci en informant le client en temps réel sur les opérations nécessaires (appoint d'AdBlue, d'huile,

etc) évitant, là encore, l'immobilisation du véhicule et des dépenses inutiles.

Un client qui a souscrit au programme MB Uptime bénéficie d'un accès exclusif au portail éponyme lui donnant un aperçu global de l'état de sa flotte, y compris, par exemple, l'état de l'usure des plaquettes de frein. Si le client est déjà utilisateur de FleetBoard, il ne sera pas dépaycé : les informations et événements seront accessibles via le portail de ce système.

Un tarif mensuel fixe

MB Uptime, testé depuis fin 2013 dans 16 flottes en Europe, est désormais proposé aux clients Mercedes-Benz. En France, le tarif mensuel de base est de 22 euros par camion. Si le service MB Uptime est couplé à un contrat de maintenance et d'entretien Mercedes-Benz Complete, ce tarif est réduit à 12 euros mensuels avec un tarif du contrat lui-même plus avantageux. Sur une durée de 6 ans, le service devient pratiquement gratuit. Pour un client déjà utilisateur de FleetBoard pour le suivi de sa maintenance, le supplément est de 1 à 4 euros chaque mois. Signalons que chaque point de distribution et d'entretien de Mercedes-Benz en France dispose dans sa très grande majorité, et selon la volonté de la marque, d'un référent connectivité dont le travail consiste à assister les clients utilisant MB Uptime.

A ce jour, pas moins de 1 200 camions roulent en France avec le programme Uptime, sur un total d'environ 15 000 en Europe. En 2018, selon les statistiques, ce sont une centaine de pannes qui ont pu être évitées sur les camions français.



[Legal Notice](#)

[Cookies](#)

[Protection des données](#)

[Contacts](#)



© 2019 Mercedes-Benz France. Tous droits réservés.