

Business TIME

numéro 2

TOUTE L'ACTUALITÉ ET
L'EXPERTISE APRÈS-VENTE
DU RÉSEAU IVECO BUS

C'EST L'HEURE D'EN PARLER

LE POINT SUR
LA RÉCEPTION ACTIVE
AVEC BENJAMIN CLAIR

FILTRATION
SE MÉFIER
DES FAUX FILTRES

KITS D'ORIGINE
ENCORE DE NOUVEAUX
KITS POUR VOTRE
MAINTENANCE

ÉCHANGE STANDARD
MIEUX VAUT
PRÉVENIR QUE
GUÉRIR

IVECO BUS
PLUS QU'UN SLOGAN,
UNE RÉALITÉ

**IVECO
BUS**

Votre partenaire pour un transport durable

” ÇA, C’EST DE L’HUMAIN, ET C’EST EN GRANDE PARTIE CE QUI M’INTÉRESSE ”

BENJAMIN CLAIR

IVECO
BUS

IVECO
BUS

On entend beaucoup parler de la réception active mais le concept peut parfois sembler flou. BUSINESS TIME est allé à la rencontre d’un concessionnaire qui a sauté le pas. Rencontre avec Benjamin Clair près de Bourg-en-Bresse.

Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Benjamin Clair, responsable d’unité car et bus au sein du groupe Bernard Truck à Viriat. J’ai 33 ans, et j’ai fait mes armes comme électricien/électronicien sur la concession de Villefranche. Je manage une équipe de 8 personnes, 4 sur site et 4 qui sont détachées chez nos clients.

La réception active, ça veut dire quoi ?

Ça signifie s’occuper des clients du début à la fin : de la réception à la facturation.

Et avant, ça se passait comment ?

Avant on distinguait les choses : il y avait d’un côté la réception et, de l’autre, des chefs d’équipe. Et des collaborateurs qui s’occupaient de facturer. On a repensé totalement notre organisation, pour plus d’agilité en interne et plus de fluidité pour le client.

Comment êtes-vous organisés maintenant ?

Aujourd’hui on n’a plus de réception à proprement parler. Ce sont les chefs d’équipe, devenus responsables d’unité, qui sont en charge de la réception. Ça permet de limiter le nombre d’intervenants, disons d’intermédiaires, entre le client et ce qu’on pourrait appeler les techniciens qui sont plus à même de bien comprendre les besoins du client et de poser les bonnes questions. Croyez-moi, ça évite des quiproquos.

Et concrètement, le parcours client se passe comment ?

Quand le client arrive en concession, il est accueilli par un collègue qui se charge de nous transmettre son dossier sur nos tablettes : infos et historique des interventions. Ensuite, on se retrouve directement avec le client autour du véhicule pour faire un tour complet, pour trouver le problème et voir s’il n’y a rien d’autre à faire.

Combien de temps dure la procédure ?

C’est variable, ça dépend totalement du client ; parfois on prend plus de temps avec certains qu’avec d’autres ; ça, c’est de l’humain, et c’est en grande partie ce qui m’intéresse. Mais, si je devais donner un timing purement technique, je dirais qu’en une petite dizaine de minutes on est capable d’avoir posé le bon diagnostic et le bon devis, et que le client peut repartir l’esprit tranquille.

Quels sont les avantages de la réception active ?

La rapidité de prise en charge d’abord, et aussi le fait de contrôler le véhicule avec le client, ça permet de voir si on n’est pas en train de passer à côté d’un autre problème.

Et pour le client ?

Le seul fait qu’on fasse le tour du véhicule avec lui le met plus en confiance. Il voit bien qu’on se prend la tête au moment du diagnostic, qu’on cherche vraiment tout ce qui pourrait ne pas aller. Quand la réception se passait dans un bureau, ça, il ne le voyait pas. Si vous voulez, c’est comme les cuisines ouvertes dans les restaurants. Les gens adorent voir ce qui se passe derrière les fourneaux. Pour nous c’est la même chose, ça crée de la confiance et de l’interaction. Ça aide à mieux se connaître. Et c’est très important.

Une fois que l’étape de la réception active est finie, il se passe quoi ?

On passe à l’action ! Je dispatche le travail aux bonnes personnes suivant la nature des réparations.

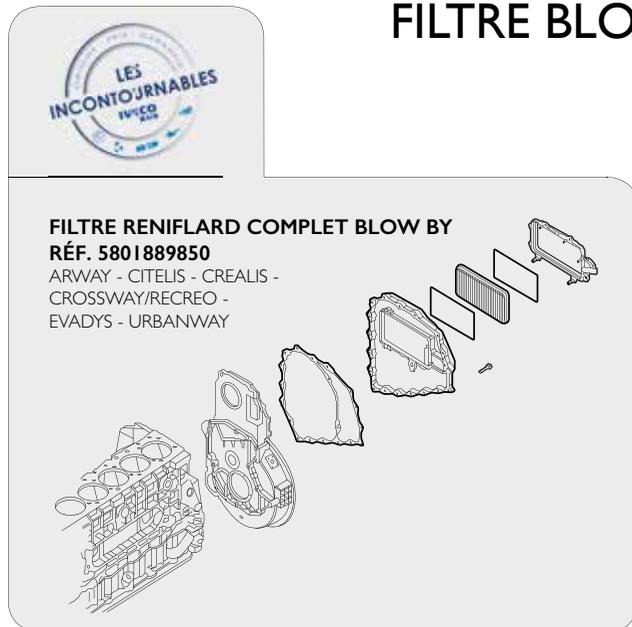
Merci à vous

Mais je vous en prie.

FILTRATION

BYE BYE LA SURCHAUFFE

FILTRE BLOW BY



FILTRE RENIFLARD COMPLET BLOW BY RÉF. 5801889850

ARWAY - CITELIS - CREALIS -
CROSSWAY/RECREO -
EVADYS - URBANWAY

Lorsque le moteur tourne, l'huile moteur chauffe et une partie se transforme en vapeur qui fait monter la pression dans le carter d'huile et endommage la mécanique. En d'autres termes, le filtre joue un rôle essentiel dans l'évacuation des vapeurs d'huile moteur. Et sur ce point, tous les filtres ne sont pas aussi performants que notre filtre d'origine Blow By. Il est spécialement conçu pour séparer l'eau de l'huile et de ne renvoyer au carter que des gaz à l'état huileux. Ce qui évite la surchauffe et permet, de plus, de relâcher dans l'atmosphère des vapeurs moins polluantes.

VISIBILITÉ

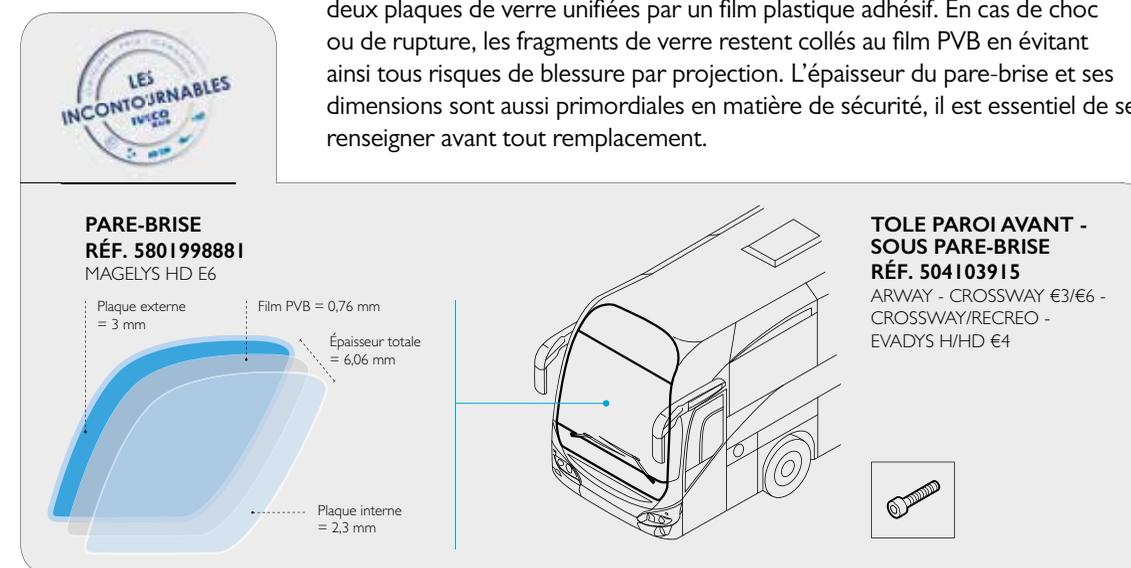
SANS UN BON PARE-BRISE, VOTRE BONNE VUE NE VOUS SERVIRA À RIEN

Quand on pense sécurité, ce n'est pas forcément le pare-brise qui nous vient en premier. Pourtant son rôle est fondamental pour la sécurité du conducteur.



Une différence de qualité... pas si transparente.

Nos pare-brises d'origine sont stratifiés, c'est-à-dire qu'ils sont composés de deux plaques de verre unifiées par un film plastique adhésif. En cas de choc ou de rupture, les fragments de verre restent collés au film PVB en évitant ainsi tous risques de blessure par projection. L'épaisseur du pare-brise et ses dimensions sont aussi primordiales en matière de sécurité, il est essentiel de se renseigner avant tout remplacement.



SOUVENT IMITÉ JAMAIS ÉGALÉ

CONTREFAÇON

Que ce soit délibéré ou par manque d'information, si vous installez un filtre contrefait sur votre véhicule, vous faites courir de nombreux risques à votre moteur. La qualité de fabrication n'a rien à voir avec nos filtres d'origine et, pour une pièce aussi importante qu'un filtre Blow By, il ne s'agit pas de faire de petites économies qui, à terme, peuvent coûter très cher en réparation.

> Filtre contrefait

- Produit en Polypropylène, causant une faible température de travail et une forte chute de pression entraînant une obstruction précoce.
- Composé d'une seule couche.



L'attention aux détails vous permettra de faire la différence entre une pièce d'origine IVECO BUS et une contrefaçon !

> Pièce d'origine IVECO BUS

- Produit en Polybutylène téréphtalate permettant une température de travail élevée sans aucune baisse de pression.
- Composé de trois couches.



Pays de production imprimé en relief

Point d'injection de résine avec finition lisse

Revers du filtre de couleur bleue

L'avis d'expert

Nous allons toujours plus loin pour vous garantir les meilleures pièces. Outre leur certificat d'homologation, chaque modèle de pare-brise doit passer des tests supplémentaires IVECO BUS. Ces tests vérifient l'interaction et les performances du véhicule en utilisation normale. Seul IVECO BUS est en mesure de fournir cette certification supplémentaire.



CARROSSERIE D'ORIGINE EN TOUTE SÉCURITÉ PAR MONTS ET PARE-CHOCS

On prête rarement attention aux pare-chocs de nos véhicules. On considère souvent cela comme une pièce à la composition banale, plutôt à but esthétique, plutôt peu technique. Bref, on s'imagine, in fine, que nos pare-chocs peuvent facilement être remplacés par une pièce adaptable. Mais il n'en est rien.

C'est avant tout une pièce de sécurité, qui répond à un cahier des charges des plus rigoureux et qui n'est pas si facilement remplaçable par une pièce de la concurrence. Les pièces d'origine IVECO BUS sont conçues en même temps que le véhicule et vous assurent les meilleures performances que ce soit au niveau du montage ou de la sécurité.

COMPARAISON

entre un coin de pare-chocs d'origine IVECO BUS⁽¹⁾ vs adaptable



Des arguments de poids, des avantages chocs

Sécurité

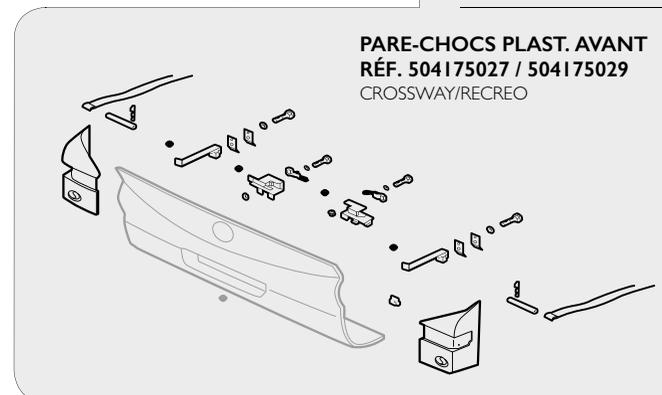
Chez IVECO BUS on ne badine pas avec la sécurité. La solidité des points de fixation de nos pare-chocs d'origine minimise les risques de dommages causés par l'usure et les vibrations.

Gain de temps et économie d'argent

Notre rapidité d'intervention se traduit en un temps d'immobilisation plus court de votre véhicule et donc une meilleure productivité. En plus, la légèreté et la bonne isolation thermique de nos produits limitent la consommation de carburant.

Confort de conduite

Les pièces d'origine sont conçues en même temps que le véhicule, pensé comme "une seule et même pièce". Ainsi, nos produits garantissent une moindre vibration et diminuent le bruit dans l'habitacle pour vous offrir le meilleur confort de conduite possible.



Par quel miracle les pièces adaptables coûtent-elles moins cher ?

C'est simple : les fabricants rognent sur les coûts en achetant des matières premières de qualité inférieure et en économisant sur les processus de fabrication (équipements et outillage inadaptés). En bout de chaîne, ce sont des produits de qualité inférieure qui se détériorent rapidement, présentent moins de résistance aux chocs et sont plus vulnérables aux conditions atmosphériques. Pour ce qui est des miracles, mieux vaut aller voir ailleurs.

KIT D'ORIGINE IVECO BUS AVEC ÇA, ON EST KIT

C'EST PAS PLUS CHER
MAIS C'EST PLUS SÛR !

Nous sommes heureux de vous annoncer que notre gamme de kits de maintenance s'agrandit toujours plus ! 6 nouveaux kits d'embrayage pour MAGELYS E6 / CROSSWAY C9 et T7 ainsi que 12 nouveaux kits pour MAGELYS, CROSSWAY et EURO 6 font leur apparition. Et on ne vous parle là que des petits nouveaux. Allez faire un tour chez votre concessionnaire, vous ne serez pas déçus.

Pourquoi opter pour les kits embrayage ?

- **Conformes aux spécifications constructeur et au plan de maintenance des véhicules**
Toutes les pièces sont garanties d'origine IVECO BUS.
- **Gain de temps et de place**
Toutes les pièces dont vous avez besoin sont présentes dans une seule boîte facile à stocker.
- **Gain d'argent**
Des kits à un prix compétitif qui vous permettent de réaliser des économies !
- **Gain d'efficacité**
Une seule référence à identifier et à commander !



FOURNISSEURS PARTENAIRES

NOS RELATIONS DE CONFIANCE POUR ENCORE PLUS DE CHOIX

BERNER



SHAMPOING 2-EN-1
25 L

79€00 HT⁽¹⁾

Le bidon de 25 L



Avantages

- Shampoing très alcalin, très efficace contre les salissures minérales.
- Application au nettoyeur haute pression ou portique de lavage.
- Produit biodégradable.
- Existe aussi en format 5 L ou 210 L.

GANTS JETABLES NITRILE ORANGE

DISPONIBLES EN TAILLE
M, L ET XL

21€00 HT⁽¹⁾

La boîte de 90
(T. L ou XL)
ou 100 paires (T. M)



Avantages

- Gants ambidextres à usage unique.
- Excellente préhension.
- Composant nitrile très résistant à la déchirure. Sans latex.
- Bonne résistance aux huiles et autres produits chimiques.



ÉCHANGE STANDARD

LES DÉPENSES IMPRÉVUES, ÇA S'ANTICIPE AU CENTIME PRÈS !

Et si on vous disait que, parfois, remplacer coûte moins cher que de réparer ? Car une panne, ça peut arriver. Et, entre le diagnostic, les longues recherches pour trouver la panne, les pièces de remplacement, la main-d'œuvre pour réparer etc., les dépenses peuvent grimper assez vite.

Avec l'Échange Standard IVECO BUS, vous pouvez changer intégralement la pièce, du démarreur à l'injecteur en passant par la boîte de vitesse ou même le moteur dans son intégralité et, ainsi, anticiper les dépenses et bénéficier d'une pièce refaite à neuf selon les critères d'origine.

RÉPARATION DANS UN GARAGE

Tant que le véhicule n'est pas examiné, il est difficile de chiffrer le coût de la réparation ! Diagnostic, transport, réparation de la pièce et pièces de remplacement, heures de travail additionnelles du technicien après le diagnostic, remplacement des fluides etc., l'ampleur de la panne et le volume de travail est impossible à anticiper totalement.

DÉPENSES POUR RÉPARATION CONCESSIONNAIRE

ÉLÉMENTS

- Diagnostic
- Transport
- Réparation de la pièce défectueuse + pièce de remplacement
- Heures de travail additionnelles du technicien après le diagnostic
- Remplacement des fluides

ÉCHANGE STANDARD IVECO BUS

L'Échange Standard permet de remplacer l'élément défaillant par une pièce répondant aux dernières spécifications techniques des produits neufs. Installées par nos experts IVECO BUS les pièces bénéficieront de notre garantie constructeur. Une bonne manière d'anticiper les dépenses au centime près et d'assurer longévité et performance à votre véhicule.

ÉCHANGE STANDARD IVECO BUS

ÉLÉMENT

- Remplacement de la pièce



L'avis d'expert

L'Échange Standard n'est pas forcément la réponse systématique à toutes les pannes, mais dans certaines conditions, il peut être une option de très bon rapport qualité/prix.

(1) offre valable du 3 juin au 31 juillet 2019 chez les concessionnaires IVECO participants à l'opération. Visuels non contractuels.

PARTENAIRE POUR UN TRANSPORT DURABLE

PLUS QU'UN SLOGAN, UNE RÉALITÉ

“IVECO BUS, votre partenaire pour un transport durable”. Derrière ce slogan, qui replace l'écologie comme un enjeu commun, IVECO BUS fait sa part en mettant depuis des années la durabilité au cœur de son processus d'innovation.



Car l'urgence écologique n'est plus une idée ou même un débat, c'est le calendrier du changement. De plus en plus de villes mettent en place des dispositifs pour mesurer la pollution de l'air venant de leurs transports en commun, sur les véhicules au diesel notamment. À Paris, depuis juillet 2018, 22 bus diesel et hybrides d'Ile-de-France se sont vus équiper d'un laboratoire portatif pour mesurer leurs émissions en conditions de circulation réelles. L'objectif est simple : à la fin des 13 campagnes de 2 semaines, le bilan en CO² et en dioxyde d'azote sera fait. À Grenoble, c'est également l'ensemble de la ligne de bus C1 qui embarque le même dispositif.

Sans même attendre les résultats, les décisions tombent et, avec elles, les dates butoirs. À Paris et dans la zone dense, l'objectif d'Ile-de-France Mobilités est de supprimer les bus diesel d'ici 2025, et d'élargir la zone à l'ensemble de la région en 2029. De quoi faire réfléchir... et prendre part au changement.

En offrant des solutions à faible émission de carbone, IVECO BUS met tout en œuvre en vue d'atteindre le “Facteur 4” : la réduction par

quatre des émissions de gaz à effet de serre. Pour y arriver, IVECO BUS applique depuis longtemps les principes du “WORLD CLASS MANUFACTURING”, une méthode innovante importée du Japon et basée sur la philosophie du progrès continu.

Ainsi, au cours des 20 dernières années, IVECO BUS a développé massivement le gaz naturel comme alternative au pétrole brut. Les bus équipés de moteurs au gaz naturel sont plus silencieux et n'émettent pas de particules. En 2018, notre Crossway Low Entry Natural Power a remporté le prix du “Sustainable Bus of the Year” dans la catégorie bus interurbain. Ce prix vient récompenser nos efforts pour concevoir plus intelligemment des véhicules plus respectueux de l'environnement.

Avec plus de 5 500 bus roulant grâce à la technologie Natural Power en Europe, IVECO BUS place son leadership au centre de la transition écologique. Fiers de cet engagement stratégique, nous mettons tout en œuvre pour qu'ensemble nous soyons acteurs de la transition, et faire de ce slogan, une réalité partagée.

NOUVEAU CROSSWAY NATURAL POWER

POUR UNE MOBILITÉ RÉGIONALE DURABLE



UNE SOLUTION ÉCOLOGIQUE POUR LE TRANSPORT INTERURBAIN

- Réduction des émissions de particules, de NO_x ainsi que du bruit
- Jusqu'à 95% de CO₂ en moins avec le biométhane

UNE CONVERSION FACILITÉE DES FLOTTES DU DIESEL AU GNV

- Même hauteur, même capacité passagers et même volume de soutes que la version diesel
- Moteur Cursor 9 gaz avec puissance et couple identiques
- Excellente autonomie, jusqu'à 600 km avec 1 260 l de réservoirs GNV

UN COÛT DE POSSESSION (TCO) ATTRACTIF

- Prix attractif du gaz par rapport au gazole
- Contrats de maintenance des véhicules GNV avec les concessionnaires IVECO BUS
- Avantage financier grâce au suramortissement de 140 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés*

*pour l'achat, le crédit-bail, la location de véhicules GNV

UNE EXPERTISE DANS LE TRANSPORT AU GAZ NATUREL

- Plus de 20 ans d'expérience et de leadership dans la technologie GNV
- Plus de 6 000 bus GNV en circulation dans toute l'Europe
- IVECO, leader européen des poids lourds au GNV

IVECO BUS

Votre partenaire pour un transport durable

Guidé par la technologie



PETRONAS
Urania®

PETRONAS Urania, la gamme d'huiles moteur d'origine de très haute qualité permettant d'optimiser la performance-moteur, de prévenir contre la formation de dépôts, d'éviter la panne lors d'utilisation sous des conditions extrêmes et de prolonger la durée de vie du moteur. Vous pouvez compter sur les huiles moteur Urania pour votre vie professionnelle au quotidien.



www.pli-petronas.com

IVECO
BUS

Genuine Parts
HIGH PERFORMANCE