



Vše, co potřebujete vědět o službě
Mercedes-Benz Van Uptime
a jejích funkcích.

Mercedes PRO



Využívejte digitální diagnostiku v reálném čase.

Správci vozového parku vědí, že neplánovaná odstávka znamená neplánované ztráty příjmů i času. Pomocí propojení mezi vaším vozidlem, vaší společností a servisem však Van Uptime minimalizuje odstávky vašeho vozidla.

Při využívání Mercedes-Benz Van Uptime je neustále kontrolována řada systémů vozidla; v případě kritického stavu jste aktivně informováni, což umožní optimálně naplánovat návštěvy servisu. Navíc všechny tyto procesy probíhají automaticky, čímž se výrazně snižuje pracovní zátěž řidičů i správců vozového parku.

Vydejte se s námi na cestu do světa Mercedes-Benz Van Uptime. Objevte všechna důležitá fakta týkající se přihlašování, fungování systému a podrobnosti o jednotlivých službách.

Mercedes-Benz Van Uptime

Jakákoli neplánovaná
odstávka stojí peníze:
> [Proto je tu Van Uptime](#)



Investujte pár minut do aktivace systému a ušetřete tak spoustu cenných hodin jeho používáním.

Po zakoupení je služba Mercedes-Benz Van Uptime aktivována v komunikačním modulu LTE vašeho vozidla. Službu si můžete zřídit jedním ze dvou způsobů. Buď společně s balíčkem servisní smlouvy, nebo samostatně prostřednictvím obchodu Mercedes PRO Store.

Zakoupení a aktivace prostřednictvím smluv Mercedes-Benz ServiceCare:

1. Vyberete si servisní smlouvu obsahující možnost Mercedes-Benz Van Uptime.
2. Při nákupu servisního balíčku uveďte své číslo Mercedes PRO ID. Pokud ještě nemáte účet Mercedes PRO, můžete si ho založit. Váš lokální prodejce vám s tím rád pomůže.
3. Poté se přihlaste do portálu Mercedes Portal a přijměte smluvní podmínky.
4. Při následujícím zapnutí zapalování vozidla se automaticky aktivuje služba Van Uptime. Ta je propojena se stejným vozidlem, pro které jste zakoupili příslušnou servisní smlouvu se službou Van Uptime.
5. Funkce služby Van Uptime najdete v Nástroji pro správu vozidel VMT na vašem portálu Mercedes PRO Portal v kartě „Stav vozového parku“.

- Služba Mercedes-Benz Van Uptime sjednaná v rámci příslušného servisního balíčku je vždy spojena s dobou jeho trvání a představuje ideální doplněk k obecné servisní smlouvě Mercedes-Benz ServiceCare.
- Službu Mercedes-Benz Van Uptime **získáte zdarma** v rámci servisních smluv ServiceCare Complete a ExtendedWarranty. Více informací o servisních smlouvách obdržíte u svého prodejce Mercedes-Benz.



Takto to funguje.

Vyzkoušejte Van Uptime

Zakoupení a aktivace



Zakoupení a aktivace systému prostřednictvím obchodu Mercedes PRO Store:*

1. Přihlaste se do svého stávajícího účtu Mercedes PRO. Pokud ho ještě nemáte, můžete si jej během několika minut vytvořit. Váš prodejce vám s tím rád pomůže.
 2. Po potvrzení obchodních podmínek získáte službu „Mercedes-Benz Van Uptime“.
 3. Službu poté najdete na svém portálu Mercedes PRO Portal v záložce „Produkty“.
 4. Nyní si můžete vybrat vozidlo, ke kterému má být služba přiřazena. V případě, že potřebujete na portál přidat další vozidla, kontaktujte vašeho prodejce.
 5. Při příštím zapnutí zapalování vozidla se automaticky aktivuje služba Van Uptime.
 6. Službu Van Uptime najdete v Nástroji pro správu vozidel VMT na vašem portálu Mercedes PRO Portal v záložce „Stav vozového parku“.
- Prostřednictvím obchodu Mercedes PRO Store* máte možnost si službu objednat na rok a vyzkoušet si tak její výhody. Kdykoli se můžete flexibilně rozhodnout, zda si její využívání prodloužíte o dalších 12 měsících.

*Mercedes PRO Store bude v jednotlivých zemích zaváděn postupně.

Mercedes-Benz Van Uptime je ve znamení spolupráce. Tým tvoří alespoň jedna kontaktní osoba a servis.

Tak zní servisní příslib služby Van Uptime: nemusíte mít obavy, protože digitální služba vás bude v případě technického problému s vozidlem aktivně informovat a pomůže vám také sjednat návštěvu servisu v souladu s vaším harmonogramem jízd.

Aby vám mohla služba Van Uptime sdělovat svá doporučení, vyžaduje vaši e-mailovou adresu, telefonní číslo, a také název vámi zvoleného servisu. Pro plné využití služby Van Uptime je proto potřeba do portálu Mercedes PRO Portal zadat všechny výše zmíněné informace. Svě údaje zde můžete také kdykoli změnit.

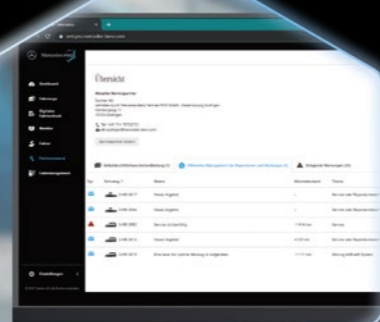
Určená kontaktní osoba bude

- informována e-mailem o všech požadovaných údržbách nebo opravách
- zpravena určeným servisem o opravě/údržbě e-mailem nebo telefonicky
- kontaktována telefonicky střediskem CAC v případě naléhavé potřeby opravy

Zvolený servis

- přijímá z vozidla zprávy o požadavcích na opravy a údržbu, a pokud je to možné, sloučí návštěvy servisu do jediné
- aktivně kontaktuje určenou kontaktní osobu za účelem sjednání vhodného termínu návštěvy servisu
- provádí požadované opravy/údržbu
- deleguje (s vaším souhlasem) vozidlo do jiného servisu dle vašeho výběru, pokud je vzdálenost mezi vozidlem a určeným servisním místem příliš velká

Kontaktní osoba a servis



Vy nesete odpovědnost za své podnikání, my neseme odpovědnost za vaše data:

> Proto je tu Van Uptime

Technické údaje v reálném čase vám pomáhají minimalizovat neplánované odstávky ve vašem vozovém parku a také poskytují přehled o stavu vašeho dodávkového vozidla bez ohledu na to, kde se právě nachází. Bezpečné a odpovědné zpracování těchto údajů je pro společnost Mercedes-Benz nejvyšší prioritou, čemuž odpovídají následující zásady:

- Na všechna shromažďovaná data se můžete kdykoli podívat a zkontrolovat je
- Můžete rozhodnout, který z vašich zaměstnanců informace obdrží a jaké
- Sběr dat můžete kdykoli aktivovat a deaktivovat
- Vaše data ukládáme a spravujeme výhradně na ověřených serverových systémech, používáme šifrované přenosové technologie a také dvoufaktorové ověřování

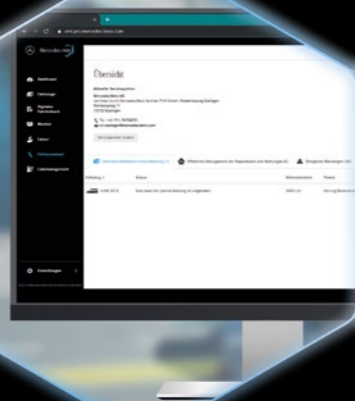


Mercedes-Benz Van Uptime vám pomáhá při sjednání návštěv servisu. A také vám pomáhá se jim vyhnout.

Pravidelná a včasná údržba pomáhá chránit součásti vozidla před opotřebením či selháním a zabránit tak neplánovaným návštěvám servisu a dodatečným nákladům.

E-mailem a na portálu Mercedes PRO Portal vás informujeme v případě jakékoli nezbytné údržby, kterou můžete snadno provést sami. To zahrnuje například regeneraci filtru pevných částic.

Zákaznická
oprava



To nejlepší, co můžete pro své
dodávkové vozidlo udělat:
pravidelně kontrolovat své e-maily.



Návštěvy servisu jsou nevyhnutelné. Je však možné je efektivně sloučit dohromady.

Požadavky na údržbu a opravy jsou automaticky odesílány do určeného servisu. Ten se pokusí s ohledem na technické možnosti spojit servisní práce s pravidelnými návštěvami, např. s plánovanou výměnou pneumatik.

Poté bude e-mailem nebo telefonicky kontaktována určená kontaktní osoba za účelem nalezení vhodného termínu návštěvy, který optimálně vyhovuje vaší každodenní práci. Výsledek se vyplatí: kratší doba trvání nebo menší počet návštěv servisu a optimalizované plánování.

- > Aktivní kontaktování servisem
- > Včasné plánování návštěvy s určenou kontaktní osobou
- > Dodržování intervalů údržby pro zajištění pokrytí služby MobiloVan
- > Seskupování více položek práce, je-li to technicky možné



Efektivní
řešení údržby
a oprav



V dnešní době je při
množství návštěv v servisu
snadné ztratit přehled:
> Proto je tu **Van Uptime**

V naléhavých případech vám zavoláme.

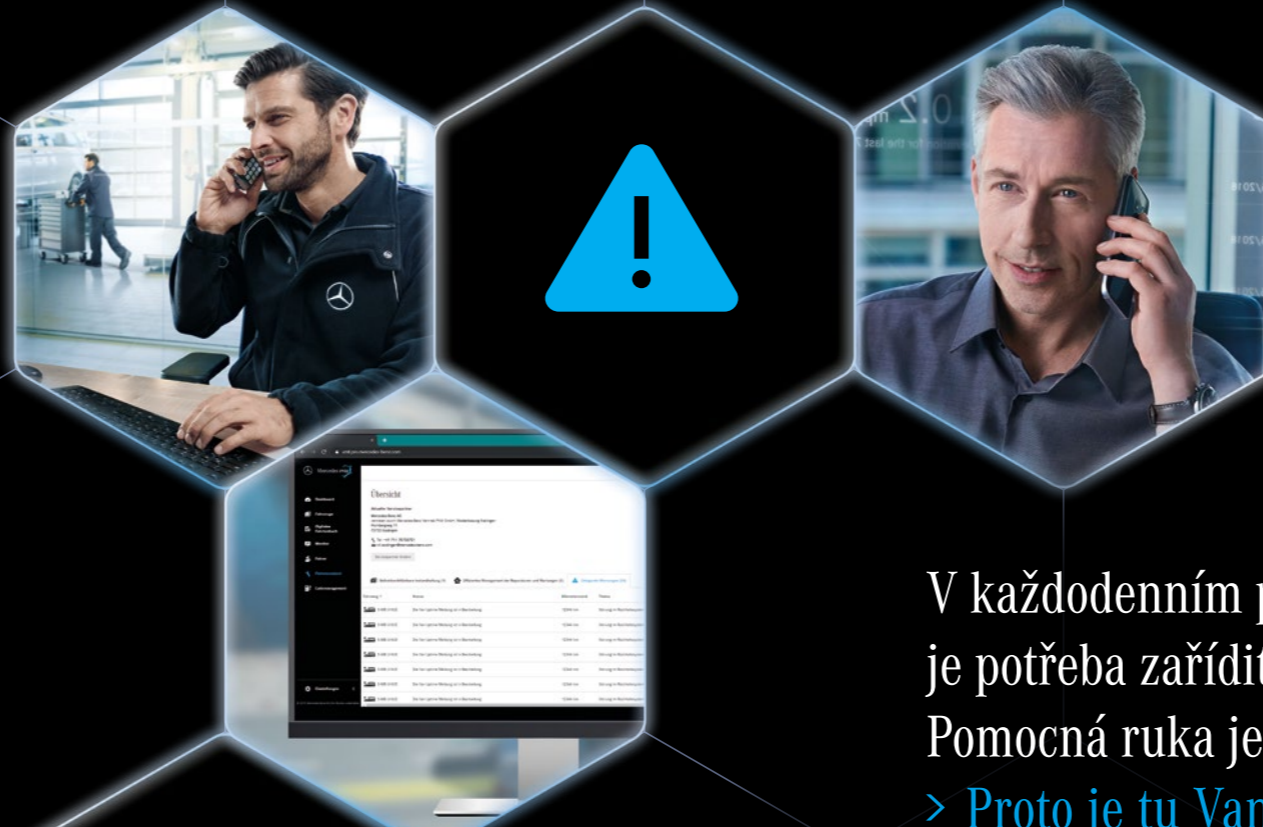
Pokud technické údaje vozidla signalizují, že na vašem dodávkovém vozidle pravděpodobně brzy dojde k poruše, středisko Customer Assistance Center (CAC) Mercedes-Benz okamžitě zatelefonuje určené kontaktní osobě.

Středisko CAC požádá o informaci, kde se vaše vozidlo nachází, a pomůže najít nejbližší servis. S vaším souhlasem se pak postará o okamžité naplánování vaší návštěvy servisu. Zatímco středisko CAC vše organizuje, servis již může připravit vše potřebné, aby bylo možné vozidlo co nejrychleji opravit s požadovanými originálními díly Mercedes-Benz.

Služba Van Uptime tak může nejen zabránit potenciální poruše vozidla, ale také značně snižuje organizační náročnost a zkracuje celkovou dobu odstávky vašeho dodávkového vozidla v servisu.

Postup, jakým dokážeme dostat vaše dodávkové vozidlo rychle zpátky na silnici:

1. Služba Van Uptime zašle informaci o potřebě opravy středisku CAC.
2. CAC zatelefonuje určené kontaktní osobě a dohodne další kroky.
3. CAC se souhlasem kontaktní osoby informuje servis.
4. Určená kontaktní osoba pak informuje řidiče.



Akutní
zásah

V každodenním podnikání je potřeba zařídit tolik věcí. Pomocná ruka je vždy vítána:
> Proto je tu Van Uptime



Bez ohledu na to, kde se vaše vozidlo nachází, najdete všechny informace zde: na portálu Mercedes PRO Portal.

Vítejte na digitálním portálu Mercedes PRO Portal. Je určen pro všechny komerční zákazníky dodávkových vozidel Mercedes-Benz a je také centrálním místem veškerých funkcí služby Van Uptime. Chcete si udržovat přehled o vašem vozovém parku? Hledáte nové digitální služby? Potřebujete aktualizovat své kontaktní informace? To vše je možné na portálu Mercedes PRO Portal. Jediné, co musíte udělat, je zaregistrovat se a přidat vaše vozidla. Mimochodem, stojí také za to pravidelně kontrolovat nové funkce portálu, protože svět Mercedes PRO se neustále vyvíjí a rozšiřuje.

Nejdůležitější funkcí služby Van Uptime je Nástroj pro správu vozidel – VMT. V závislosti na používaných službách Mercedes PRO vám poskytujeme přehled, který vám umožní vidět a spravovat vaše vozidla, řidiče a všechny aktualizace. Portál je také místem, kde si určíte konkrétní autorizovaný servis, který bude kontaktován v případě, že vám služba Van Uptime doporučí danou údržbu či opravu.

Obzvláště důležité pro službu Van Uptime: v záložce „Stav vozového parku“ najdete podrobné informace o aktuálních případech rozdělených do tří servisních úrovní.



Portál
Mercedes PRO
Portal

Nemůžete kontrolovat každou jednotlivou součást sami:
> **Proto je tu Van Uptime**

- > Ve kterých součástech vozidla může systém detekovat chyby?
- > Které parametry vozidla jsou sledovány?

[Na této stránce se dozvíte více.](#) >



Bez ohledu na to, kde se vaše vozidlo nachází, najdete všechny informace zde: na portálu Mercedes PRO Portal.

Vítejte na digitálním portálu Mercedes PRO Portal. Je určen pro všechny komerční zákazníky dodávkových vozidel Mercedes-Benz a je také centrálním místem veškerých funkcí služby Van Uptime. Chcete si udržovat přehled o vašem vozovém parku? Hledáte nové digitální služby? Potřebujete aktualizovat své kontaktní informace? To vše je možné na portálu Mercedes PRO Portal. Jediné, co musíte udělat, je zaregistrovat se a přidat vaše vozidla. Mimochodem, stojí také za to pravidelně kontrolovat nové funkce portálu, protože svět Mercedes PRO se neustále vyvíjí a rozšiřuje.

Nejdůležitější funkcí služby Van Uptime je Nástroj pro správu vozidel – VMT. V závislosti na používaných službách Mercedes PRO vám poskytujeme přehled, který vám umožní vidět a spravovat vaše vozidla, řidiče a všechny aktualizace. Portál je také místem, kde si určíte konkrétní autorizovaný servis, který bude kontaktován v případě, že vám služba Van Uptime doporučí danou údržbu či opravu.

Obzvláště důležité pro službu Van Uptime: v záložce „Stav vozového parku“ najdete podrobné informace o aktuálních případech rozdělených do tří servisních úrovní.



Portál
Mercedes PRO
Portal

Jsou kontrolovány tyto součásti a stavy vozidla.

S pomocí řídicích jednotek a snímačů systém detekuje události, které potenciálně povedou k funkčním omezením provozu vašeho vozidla. Mějte však na paměti, že ne všechny chyby jsou hlášeny v rámci služby Van Uptime a že zjištění poškození čistě mechanických součástí je možné pouze v omezené míře.

Údržba

Automatická
převodovka

Turbodmychadlo

Filtr pevných
částic

Součásti
motoru

Systém
AdBlue

Vstřikovače

Startér

Snímač
tlaku vzduchu
v pneumatikách

Airbagy

Elektronické
součásti

Opotřeben
í brzdového
obložení

Vnější osvětlení

Systém ESP®

Elektrické
řízení

Nevyváženost kol

Bezpečnostní
systémy

Aktivní
brzdový asistent

Parkovací
asistent

...

Služba Mercedes-Benz Van Uptime je součástí propojeného digitálního světa služeb Mercedes PRO.

Služba Mercedes-Benz Van Uptime je plně integrována do světa Mercedes PRO, který vám nabízí komplexní portfolio digitálních služeb pro správu vozového parku. Ve světě Mercedes PRO si můžete vybrat z různých produktů poskytovaných zdarma či za poplatek přesně podle potřeb vašeho podnikání. Se službou Van Uptime získáte jasný přehled o technickém stavu vašeho vozidla a digitální služby, které zefektivní vaše servisní procesy. Navíc je možné návštěvy servisu slučovat a středisko Customer Assistance Center připraví v případě bezprostředně hrozící poruchy vše potřebné pro rychlou nápravu.

Mercedes PRO nabízí základní služby, které poskytují transparentní přehled o určitých údajích týkajících se stavu vozidla (služba „Stav vozidel“) a základní rozsah zpráv o opravách a údržbě (služba „Řešení údržby a oprav“).

Používáním služby Mercedes-Benz Van Uptime jste se vědomě rozhodli využít výhod komplexní nabídky služeb, která vám poskytuje ještě více technických informací o stavu vašeho vozidla.

Používáním služby Mercedes-Benz Van Uptime ušetříte čas i peníze a Mercedes PRO se postará o servisní procesy pro vaše dodávkové vozidlo.

Všechny další služby od Mercedes PRO, stejně jako informace o dostupnosti a nákladech, najdete on-line na www.mercedes-benz.cz/vans/cs/pro-home.

Mercedes PRO

Mercedes-Benz
Van Uptime



Stav vozidel



Řešení údržby a oprav



Mercedes-Benz Van Uptime

Služba Van Uptime představuje kompletní balíček pro zajištění co největší ekonomické efektivity vašeho vozového parku.

Informace
o stavu vozidla

Proaktivní informování ze strany
dealera o opravách a údržbě:

> [minimalizace odstávek](#)

Sloučení návštěv servisu:
> [minimalizace odstávek](#)

Aktivní komunikace ze
strany střediska CAC:

> [minimalizace odstávek](#)

K údajům v této brožuře: Po redakční uzávěrce tohoto vydání (7/2020) mohlo dojít ke změnám produktu. Konstrukční nebo tvarové změny, odchylky v barvě a změny v rozsahu dodávky ze strany výrobce během dodací lhůty jsou vyhrazeny, pokud jsou změny nebo odchylky pro kupujícího přiměřené, s přihlédnutím k zájmům prodejce. Pokud prodejce nebo výrobce používá k označení objednávky nebo předmětu koupě symboly nebo čísla, nemohou z toho vyplývat žádná práva. Ilustrace mohou také obsahovat příslušenství a speciální vybavení, které není součástí standardního rozsahu dodávky. Barevné odchylky jsou způsobeny procesem tisku. Tento výtisk může také obsahovat typy a servisní výkony, které nejsou v některých zemích nabízeny. Prohlášení o legislativních, právních a daňových předpisech a účincích jsou platné pouze pro Spolkovou republiku Německo v době do redakční uzávěrky tohoto vydání. Informujte se proto na nejnovější platnou verzi u svého prodejce Mercedes-Benz nebo servisního konzultanta.

Váš prodejce