

Mercedes-Benz Uptime



Funktionsbeschreibung

Mercedes-Benz
Trucks you can trust





Inhalt

1. Überblick	3
2. Funktionsweise	9
3. Kundenportale	10
4. Mitwirkung	13
5. Empfehlungen	15
6. Inbetriebnahme	16
7. Datenpflege	18
8. Gültigkeit	19

Impressum: Daimler Truck AG,
Stand: März 2020
Die beschriebenen Inhalte basieren
auf den zum Zeitpunkt der
Erstellung gültigen und vorliegenden
Informationen.

1. Überblick

Mercedes-Benz Uptime (im Folgenden Uptime) ist ein intelligentes System, das Kunden, Fahrzeug und Mercedes-Benz Service vernetzt.

Uptime ist integraler Bestandteil der Serviceverträge Mercedes-Benz Complete und Mercedes-Benz Select, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Auch alle anderen Serviceverträge können mit Uptime ergänzt werden. Alternativ ist Uptime auch als eigener Vertrag erhältlich.

Durch die optimale Kombination aus intelligenter Fahrzeugvernetzung und dem Servicevertrag profitieren Sie in vielfacher Hinsicht.

Was leistet Uptime?

1.1. Fahrzeugmeldungen

- Im Fahrzeug wird eine Vielzahl der Fahrzeugsysteme sensorisch überwacht
- Die Daten werden durch das im Fahrzeug verbaute Truck Data Center automatisch ausgewertet und interpretiert
- Uptime erkennt kritische Zustände in Echtzeit und übersetzt sie in ausformulierte Handlungsempfehlungen mit folgenden Informationen:
 - Mögliche Fehlerursache
 - Zu erwartende Fahrzeugreaktion
 - Notwendige Abhilfemaßnahmen



Wenn Uptime einen Reparaturbedarf identifiziert, unterstützen wir die Kunden mit einer optimalen Lösung für maximale Fahrzeugverfügbarkeit und Kundenkomfort.

Je nach Dringlichkeit der erkannten Zustände unterscheidet das System drei Kategorien:



Vermeidung von vorhersagbaren Liegenbleibern

- Dringender Reparatur- /Instandsetzungsbedarf am Lkw
- Empfehlung: Servicepartner auf Ihrer geplanten Route schnellstmöglich zur Reparatur aufsuchen
- Bei Nichtbeachtung: Pannenfall sehr wahrscheinlich



Effizientes Management von Reparaturen und Wartungen

- Erkannter Reparatur-/Wartungsbedarf am Lkw
- Leistungsausführung durch Servicepartner erforderlich
- Bei Nichtbeachtung: Funktionsfähigkeit Ihres Fahrzeuges ist beeinträchtigt



Echtzeitunterstützung der Instandsetzungsmaßnahmen der Kunden

- Notwendiger Instandsetzungsbedarf am Lkw oder angekoppelten Anhänger/Auflieger
- Selbstständige Instandsetzung ist möglich und wird empfohlen
- Bei Nichtbeachtung: Fahrsicherheit beeinträchtigt, Folgeschäden sind möglich



Vermeidung von vorhersagbaren Liegenbleibern

Ablauf:

- Uptime meldet in Echtzeit dringenden Reparatur-/ Instandsetzungsbedarf an das Customer Assistance Center (CAC)
- CAC ruft beim Fallansprechpartner in Ihrem Unternehmen an und bespricht den notwendigen Reparatur-/ Instandsetzungsbedarf
- CAC bietet dabei eine kurzfristige Reparatur bei einem geeigneten Servicepartner an, der auf Ihrer geplanten Fahrtroute liegt
- Bei Zustimmung, informiert CAC den ausgewählten Servicepartner, der sich optimal auf Ihr Fahrzeug vorbereitet (detaillierte Schadeninformationen, Vorlaufzeit zur Planung von Reparaturkapazitäten und ggf. Ersatzteilbeschaffung)
- Sie informieren Ihren Fahrer über den ausgewählten Servicepartner und die vereinbarte Ankunftszeit
- Kommt Ihr Fahrzeug zum Servicepartner, kann die Reparatur ohne Zeitverlust durchgeführt werden

Vorteile:

- ⊕ Geplante Tour kann ggf. noch zu Ende gefahren werden
- ⊕ Liegenbleiber werden vermieden
- ⊕ Ggf. Entfall von Abschleppkosten
- ⊕ Reduzierter organisatorischer Stress
- ⊕ Minimierte Standzeit beim Servicepartner

Kundenportal:

Der Vorgang wird Ihnen detailliert als aktuelle Meldung angezeigt.

Wurde eine Reparatur zwischen Ihnen und CAC vereinbart, wird der Vorgang in die Rubrik „Historie“ verschoben. Dies gilt auch, wenn Sie sich selbstständig um die Reparatur kümmern.

Wenn Sie telefonisch nicht erreichbar waren, wird Ihr Fallansprechpartner per E-Mail darüber informiert. Der Vorgang wird ebenfalls in die Rubrik „Historie“ verschoben.





Effizientes Management von Reparaturen und Wartungen

Ablauf:

- Uptime meldet Reparatur-/Wartungsbedarf in Echtzeit an den betreuenden Uptime Servicepartner
- Servicepartner vereinbart frühzeitig und proaktiv passenden Werkstatttermin mit Ihnen
- Terminvereinbarung erfolgt per E-Mail oder telefonisch mit Fallansprechpartner Ihres Unternehmens
- Weitere notwendige Arbeiten können mit dem aktuellen Reparatur-/Wartungsbedarf gebündelt werden
- Stimmt Fallansprechpartner Ihres Unternehmens zu, wird die Reparatur/Wartung zum vereinbarten Termin beim Servicepartner ausgeführt

Vorteile:

- + Servicepartner nimmt proaktiv Kontakt auf
- + Terminplanung erfolgt nach eigenem Bedarf
- + Bündelung mit weiteren Arbeiten ist möglich
- + Reduzierter administrativer Aufwand
- + Minimierte Standzeit beim Servicepartner
- + Optimal reparierte/gewartete Fahrzeuge

Kundenportal:

Der Vorgang wird Ihnen detailliert als aktuelle Meldung im Kundenportal bis zum Abschluss des Werkstattaufenthaltes oder bis zu einer Stornierung durch Ihren betreuenden Servicepartner angezeigt. Danach wird der Vorgang in die Rubrik „Historie“ verschoben.



Mercedes-Benz Uptime



Echtzeitunterstützung der Instandhaltungsmaßnahmen der Kunden

Ablauf (Flottenaktivitäten):

- Uptime erkennt Instandsetzungsbedarf am Lkw oder angekoppelten Anhänger/Auflieger
- Fallansprechpartner Ihres Unternehmens wird in Echtzeit per E-Mail informiert
- Details zum Vorgang werden parallel im Kundenportal angezeigt
- Sie sorgen selbstständig für die Instandsetzung und bestätigen dies im Kundenportal

Ablauf (Flotteninformationen):

- Uptime erkennt kritischen Fahrzeugzustand, der Ihren Transportauftrag nicht direkt einschränkt
- Details zum Vorgang werden in Echtzeit im Kundenportal angezeigt
- Sie können selbstständig für die Behebung des Zustandes sorgen und dies im Kundenportal bestätigen
- Fallansprechpartner Ihres Unternehmens wird nicht per E-Mail zum Vorgang informiert

Ihre Vorteile:

- + Proaktive Information (Flottenaktivität) mit konkreten Handlungsempfehlungen
- + Selbstständige Instandsetzung bzw. Abhilfe spart Zeit und Kosten
- + Folgeschäden aufgrund ggf. sonst ignoriertes oder nicht bekannter kritischer Zustände werden vermieden
- + Werkstattaufenthalte und damit Standzeiten werden insgesamt verringert

Kundenportal:

Der Vorgang wird zunächst als aktuelle Meldung angezeigt. Erst nachdem Sie den Vorgang als „Erledigt“ bestätigen, wird der Vorgang in die Rubrik „Historie“ verschoben. Bestätigen Sie die durchgeführte Abhilfe nicht, wird der Fall nach sieben Tagen automatisch in die Rubrik „Historie“ verschoben. Nicht durchgeführte Instandsetzungen führen nach fünf bis acht Tagen zu einer erneuten Meldung, falls die Instandsetzung/ Abhilfe noch immer erforderlich ist.





Achtung:

Mercedes-Benz beschreibt die technischen Sachverhalte und teilt sie in Servicekategorien ein. Dabei berücksichtigen wir Kunden- und Werkstattrückmeldungen sowie Erkenntnisse aus der Feldbeobachtung. Dadurch kann Mercedes-Benz die überprüften Fahrzeugkomponenten permanent verbessern bzw. erweitern oder bei Bedarf anpassen.

Wichtiger Hinweis:

Uptime überwacht – aufgrund technischer Grenzen – nicht sämtliche Bauteile und Fahrzeugzustände. Mercedes-Benz entwickelt das System kontinuierlich weiter, so dass laufend neue Komponenten, Sachverhalte und Regeln hinzukommen. Dennoch kann der Einsatz von Uptime nicht garantieren, dass es keine Pannenfälle oder unvorhersehbaren, plötzlichen Reparaturen mehr gibt.



1.2. Anzeige von Betriebs-/Zustandsdaten und Wartungsfälligkeiten

Im Kundenportal werden wichtige Fahrzeug-, Betriebs- und Zustandsdaten angezeigt. Daten werden regelmäßig, zyklisch aktualisiert.

Informationsumfang:

- Fahrzeugdaten, z. B. Kilometerstand
- Betriebsstoffe, Flüssigkeitsstände
- Glühlampen- und Luftfilterzustand
- Bremsenverschleiß, Reifenluftdrücke
- Wartungsfälligkeiten

Aktualität:

Die Betriebs-/Zustandsdaten werden im Kundenportal nicht in Echtzeit angezeigt. Die Aktualisierung erfolgt zyklisch, in regelmäßigen Abständen.

Eine Änderung der Zustände (z. B. Tausch Glühlampen, Auffüllen von Flüssigkeiten) wird im Kundenportal nicht sofort, sondern erst mit der nächsten Datenaktualisierung sichtbar.

^ Bremsen & Verschleiß			
1. Achse rechts Bremsverschleiß 3 %	2. Achse rechts Bremsverschleiß 3 %	3. Achse rechts Bremsverschleiß 3 %	4. Achse rechts Bremsverschleiß 3 %
Reifendruck außen 7,40 bar	Reifendruck außen 7,40 bar	Reifendruck außen 7,50 bar	Reifendruck außen 7,50 bar
Reifendruck innen -	Reifendruck innen -	Reifendruck innen 7,40 bar	Reifendruck innen 7,40 bar
1. Achse links Bremsverschleiß 2 %	2. Achse links Bremsverschleiß 2 %	3. Achse links Bremsverschleiß 4 %	4. Achse links Bremsverschleiß 4 %
Reifendruck außen 7,50 bar	Reifendruck außen 7,50 bar	Reifendruck außen 7,40 bar	Reifendruck außen 7,40 bar
Reifendruck innen -	Reifendruck innen -	Reifendruck innen 7,40 bar	Reifendruck innen 7,40 bar

2. Funktionsweise

Dank intelligent vernetzter Sensoren im Fahrzeug erkennt Uptime im Vorfeld Ereignisse, die zu Einschränkungen des Fahrzeugs im Fahrbetrieb führen können.

2.1. Technik

Uptime bildet aus einzelnen Fehlercodes und ihrer Kombination sowie aus CAN-Messwerten und weiteren Eingangsgrößen komplexe Regeln. Das System reagiert dabei auf Schäden, die direkt über Sensoren oder Algorithmen erkannt werden können. Schäden an rein mechanischen Bauteilen kann Uptime nur eingeschränkt erkennen.

Wichtiger Hinweis:

Nicht jeder Fehler im Fahrzeug führt zwangsläufig zu einer Uptime-Meldung an Sie oder den betreuenden Servicepartner. Uptime entbindet den Fahrer deshalb nicht von der Verantwortung, Meldungen im Fahrzeugdisplay zu beachten und Pflichtprüfungen (z. B. Abfahrtskontrolle) durchzuführen.

2.2. Überprüfte Systeme

Uptime überprüft folgende Fahrzeugsysteme:

- Antriebsstrang
- Beleuchtung
- Druckluftanlage
- Reifen & Räder
- Wartungssystem
- Gesetzliche Prüfumfänge

Folgende Ereignisse oder ihre Kombinationen werden bewertet, um ggf. Handlungsempfehlungen auszulösen (unabhängig von den Fahrzeugsystemen):

- Abweichungen von Sollwerten: Füllstände unter- oder überschritten, z. B. Kühlmittel, Motoröl, Ladedruck oder Öldruck
- Funktionsstörung von Systemen: Fehlercodes, die auf Abweichungen der Sollfunktion hinweisen, u. a. Zeitüberwachungsfehler Zylinder, Abgasrückführungsrate zu gering oder Verbrennungsaussetzer
- Bauteiledefekte: z. B. Funktionsstörung Blinkleuchte, Kurzschluss oder Unterbrechung im Kabelsatz
- Unplausible Messwerte: Drehzahlsensor oder Bremsdruck, ungleicher Bremsverschleiß an Achse

- Verschleißschwellen oder fällige Wartungen werden erreicht: u. a. fällige Wartung Motor, fällige Wartung „Zeitwartung“

Anhänger/Auflieger:

An der angekoppelten, gezogenen Einheit erfasst Uptime ausschließlich kritische Zustände der Servicekategorie Echtzeit-Unterstützung der Instandsetzungsmaßnahmen. Dafür muss der technische Aufbau des Anhängers bzw. des Aufliegers die ISO 11992 erfüllen. Bei aktuellen Modellen ist das normalerweise gegeben. Das Erfassen kritischer Zustände hängt zudem von der technischen Ausstattung ab.

Uptime überprüft bei Anhängern und Aufliegern folgende Komponenten:

- Bremsen (Verschleiß)
- Dichtigkeit im Druckluftkreis des Trailers
- Fehler des Trailer-Bremssystems (Warnungen)
- Reifen und Ventile (Leckagen)
- Reifenluftdruck und Reifendrucksensoren

Für die Servicekategorien „Effizientes Management der Reparaturen und Wartungen“ und „Vermeidung von vorhersagbaren Liegenbleibern“ existieren aktuell keine Regeln für angekoppelte Anhänger/Auflieger.

3. Kundenportale

Für einen Überblick zu dem aktuellen Betriebszustand Ihrer Fahrzeuge und die Detailansicht der Fahrzeugmeldungen steht Ihnen das Kundenportal zur Verfügung.

3.1. Uptime Kundenportal

Das Kundenportal erreichen Sie unter folgendem Link:

www.uptime.mercedes-benz.com/#/de_DE/login

Die Anmeldung erfolgt mit Flottenname, Benutzername und Passwort.

Funktionen:

- Pflege Fallansprechpartner inkl. Kontaktdaten (Telefon-Nr., E-Mail-Adresse, Erreichbarkeitszeiten) für die gesamte Flotte oder einzeln pro Fahrzeug/Fahrzeuggruppe
- Hinterlegung betreuender Uptime-Servicepartner für die gesamte Flotte oder einzeln pro Fahrzeug/Fahrzeuggruppe
- Anzeige Falldetails zu aktuellen Fahrzeugmeldungen in allen Servicekategorien
- Bestätigungsmöglichkeit für durchgeführte Instandsetzungen (Flottenaktivitäten) und Behebung von Zuständen (Flotteninformationen)
- Übersicht aktuelle Betriebs-/Zustandsdaten sowie Wartungsfälligkeiten pro Fahrzeug
- Individuelle Fahrzeugbenennung (z. B. Zuweisung Kfz-Kennzeichen, betriebsinterner Fahrzeugname)
- Anlage von Benutzern

Es wird empfohlen, nach dem erstmaligen Login das erhaltene Passwort zu ändern und weitere Benutzer im Unternehmen mit Customer Admin-Rechten anzulegen. Diese können weitere Benutzer anlegen, ändern oder deaktivieren.

Benutzer mit Customer Admin-Rechten können Datenänderungen durchführen:

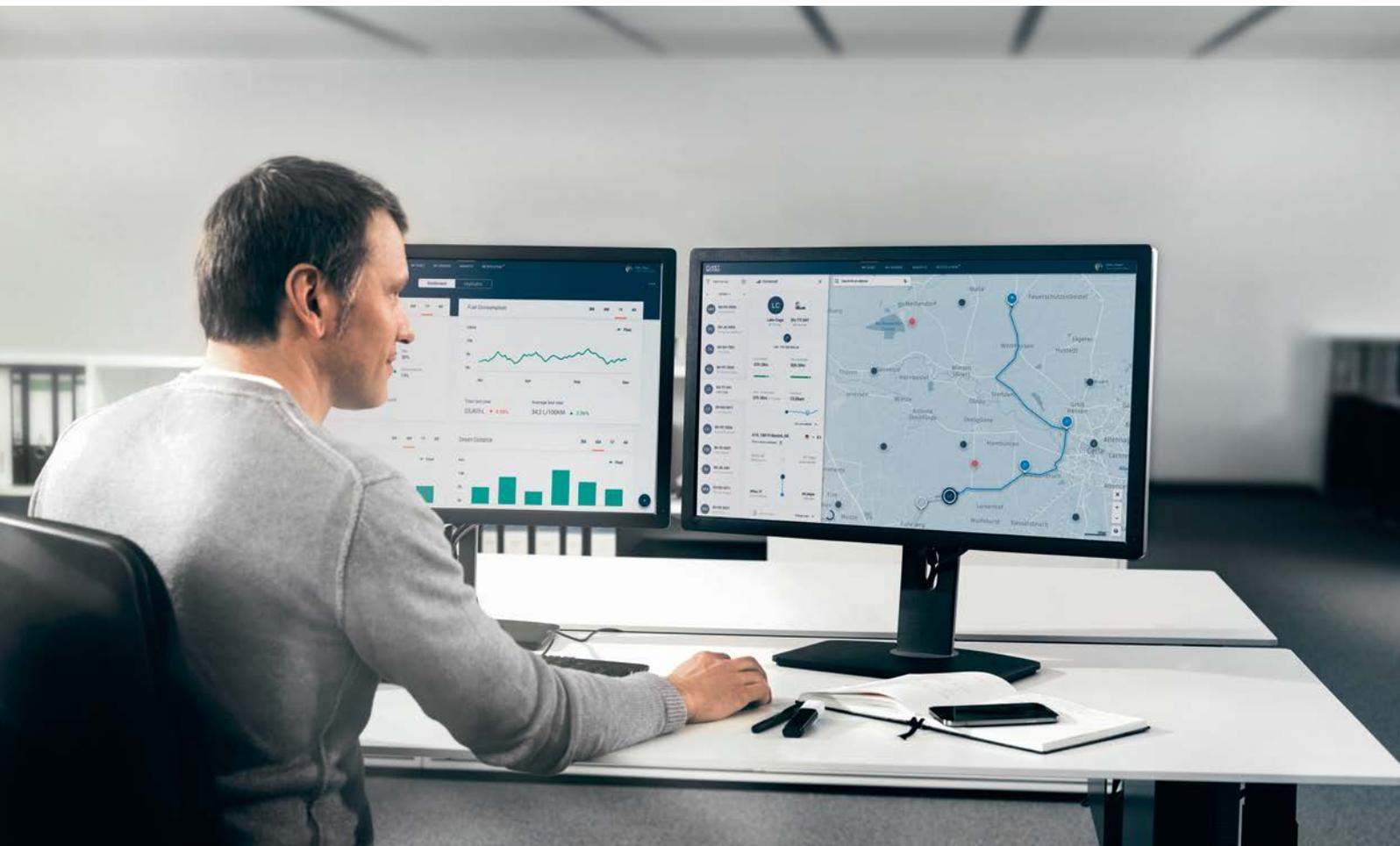
- Pflege der Fallansprechpartner
- Betreuender Uptime-Servicepartner
- Bestätigung durchgeführter Instandsetzungen
- Benennung der Fahrzeuge
- Bildung von Fahrzeuggruppen

Benutzer mit Uptime-Rechten haben lediglich Leserechte.



Eine Schritt-für-Schritt Anleitung zur Bedienung des Uptime-Kundenportals bietet ein Videotutorial:

<https://www.uptime-info.mercedes-benz.com/de/experience/>



3.2. Fleetboard Cockpit

Im Fleetboard Cockpit sind alle Informationen zu Uptime für Ihre Fahrzeuge enthalten. Zusätzlich sehen Sie hier Ihre Fleetboard-Dienste für die betreffenden Fahrzeuge. Sie können damit in einem System arbeiten. Die Anmeldung erfolgt mit Ihren Zugangsdaten: Flottenname, Benutzername und Passwort.

Funktionen:

- Pflege Fallansprechpartner Ihres Unternehmens inkl. Kontaktdaten (Telefon-Nr., E-Mail-Adresse, Erreichbarkeitszeiten) für die gesamte Flotte oder einzeln pro Fahrzeug/Fahrzeuggruppe
- Hinterlegung betreuender Uptime-Servicepartner für die gesamte Flotte oder einzeln pro Fahrzeug/Fahrzeuggruppe
- Anzeige Falldetails zu aktuellen Fahrzeugmeldungen in allen Servicekategorien
- Bestätigungsmöglichkeit für durchgeführte Instandsetzungen (Flottenaktivitäten) und Behebung von Zuständen (Flotteninformationen)
- Übersicht aktuelle Betriebs-/Zustandsdaten sowie Wartungsfälligkeiten pro Fahrzeug

- Individuelle Fahrzeugbenennung (z. B. Zuweisung Kfz-Kennzeichen, betriebsinterner Fahrzeugname)
- Anlage von Benutzern
- Übersicht aller sonstiger Fleetboard-Dienste

Es wird empfohlen, nach dem erstmaligen Login das erhaltene Passwort zu ändern und weitere Benutzer im Unternehmen mit Customer Admin-Rechten anzulegen. Diese können weitere Benutzer anlegen, ändern oder deaktivieren.

Bei weiteren Fragen kontaktieren Sie Ihre(n) Fleetboard-Betreuer/-in.



Mercedes-Benz

Welcome to the Mercedes-Benz Uptime Customer Portal



Help | Provider | Legal information | Cookies | Data protection

4. Mitwirkung

Für die vollständige Funktionsfähigkeit von Uptime sind wir auf Ihre Mitwirkung angewiesen.

4.1. Fallansprechpartner

Der Fallansprechpartner kann für die gesamte Flotte oder einzeln pro Fahrzeug hinterlegt werden. Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Angaben zur Erreichbarkeit sind erforderlich. Grundsätzlich können mehrere Fallansprechpartner hinterlegt werden.

Aufgaben:

- Wird zu erkannten Instandsetzungen per E-Mail informiert (Flottenaktivitäten). Wurden mehrere Fallansprechpartner für ein Fahrzeug hinterlegt, erhalten alle die Informationen zu notwendigen Instandsetzungen für das jeweilige Fahrzeug
- Wird zu Reparatur-/Wartungsbedarfen zum jeweiligen Fahrzeug per E-Mail oder telefonisch vom betreuenden Servicepartner kontaktiert und entscheidet über die Annahme des Reparaturvorschlages bzw. Werkstatttermins
- Wird zu dringenden Reparaturbedarfen vom CAC telefonisch kontaktiert und entscheidet über eine kurzfristige Reparatur bei einem gemeinsam ausgesuchten Servicepartner



Ein Fallansprechpartner wird im Kundenportal als Standard gekennzeichnet. Kommen neue Fahrzeuge mit Uptime in der Flotte hinzu, wird dieser den neuen Fahrzeugen automatisch zugeordnet. Sofern sich die Fallansprechpartner nicht ändern, genügt eine einmalige Hinterlegung.

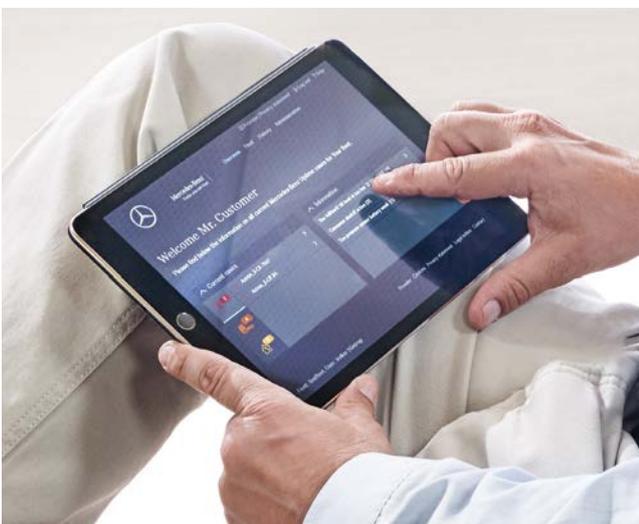
4.2. Betreuender Servicepartner

Dieser ist mittels Auswahlmenü im Kundenportal für die gesamte Flotte oder pro Fahrzeug/Fahrzeuggruppe zuzuweisen. Eine Änderung ist jederzeit möglich. Es stehen alle Servicepartner in Europa zur Auswahl, die sich für die Leistungsausführung im Rahmen Uptime vertraglich verpflichtet haben.

Aufgaben:

- Erhält die aus dem Fahrzeug generierten Reparatur-/Wartungsbedarfe und nimmt proaktiv mit dem Fallansprechpartner Kontakt auf, um einen Werkstatttermin zu vereinbaren
- Führt die erforderliche Reparatur/Wartung durch
- Delegiert den Reparatur-/Wartungsbedarf an einen anderen Servicepartner, sofern sich das Fahrzeug außerhalb des Einzugsgebietes befindet

Ein betreuender Servicepartner wird im Kundenportal als Standard gekennzeichnet. Kommen neue Fahrzeuge mit Uptime in der Flotte hinzu, wird dieser den neuen Fahrzeugen automatisch zugeordnet. Sofern sich der betreuende Servicepartner nicht ändert, genügt eine einmalige Hinterlegung.



4.3. Telefonische Erreichbarkeit

Bitte stellen Sie die telefonische Erreichbarkeit Ihres hinterlegten Fallansprechpartners sicher.

Dies gilt sowohl für Fälle der Servicekategorie „Vermeidung von vorhersagbaren Liegenbleibern“, bei denen das CAC telefonisch Kontakt aufnimmt, als auch für Fälle der Servicekategorie „Effizientes Management der Reparaturen und Wartungen“, bei denen der betreuende Servicepartner telefonisch Kontakt aufnehmen kann.

4.4. Handlungsempfehlungen befolgen

Sie sollten die gemeldeten Instandsetzungsbedarfe durchführen sowie Reparatur- und Wartungsbedarfe ausführen lassen, um die Fahrsicherheit des Fahrzeuges und damit den Transportauftrag nicht zu gefährden.

5. Empfehlungen

Um die tägliche Arbeit mit dem Uptime-Dienst noch einfacher und übersichtlicher zu gestalten, empfehlen wir Ihnen folgende Punkte:

5.1. Fahrzeuge benennen

Sie haben die Möglichkeit, den im Kundenportal angezeigten Fahrzeugen – zusätzlich zu den Fahrzeug-Identifikationsnummern – das jeweilige Amtliche Kennzeichen und ggf. einen eigenen Fahrzeugnamen zuzuordnen.

Diese Angaben sind in den E-Mails und Reparaturangeboten, die Sie zu erkannten Instandsetzungs- sowie Reparatur-/Wartungsbedarfen erhalten, angegeben.

Vorteile:

- + Bessere Übersicht im Kundenportal
- + Schnellere Zuordnung der E-Mails
- + Schnellere Zuordnung der Reparaturangebote

5.2. Fahrzeuggruppen bilden

Bei größeren Flotten können Sie Ihre Fahrzeuge in verschiedene Fahrzeuggruppen aufteilen. Die Namen der Fahrzeuggruppen sind frei wählbar. Sofern die Fahrzeuge an mehreren Standorten stationiert sind, empfehlen wir das Erstellen verschiedener Fahrzeuggruppen.

Vorteile:

- + Verbesserte Übersicht im Kundenportal
- + Fallansprechpartner pro Fahrzeuggruppe möglich
- + Betreuender Servicepartner pro Fahrzeuggruppe möglich



6. Inbetriebnahme

Die technische Aktivierung und die Login-Daten für das Kundenportal sind notwendig, damit eine reibungslose Arbeit mit Uptime sichergestellt ist.



6.1. Technische Aktivierung

Rechtzeitig vor Übernahme des Fahrzeuges wird die Uptime-Software auf das Fahrzeug aufgespielt. Dies geschieht automatisch. Eine Aktivität Ihrerseits ist hierfür in der Regel nicht erforderlich.

Für jedes, mit Uptime aktivierte Fahrzeug, senden wir dem Verantwortlichen in Ihrem Unternehmen eine Bestätigung per E-Mail.

Die Fahrzeuge werden unter einer bestimmten Flotte geführt und sind mit erfolgter technischer Aktivierung unter dieser Flotte im Kundenportal mit der Fahrzeug-Identifikationsnummer sichtbar.

In Ausnahmefällen kann es passieren, dass sich Uptime nicht aktivieren lässt. In diesem Fall senden wir Ihnen eine E-Mail mit der Bitte, uns ein Zeitfenster mitzuteilen, in dem das Fahrzeug genutzt wird. In diesem Zeitfenster stoßen wir die technische Aktivierung online erneut an. Die Fahrzeuge können währenddessen ohne Einschränkungen genutzt werden.

Nach technischer Aktivierung dauert es einige Tage, bis die ersten Daten aus dem Fahrzeug interpretiert werden. Das gilt sowohl für die Anzeige der Betriebs-/Zustandsdaten sowie Wartungsfälligkeiten im Kundenportal als auch für das Auslösen von Handlungsempfehlungen bei erkannten Instandsetzungs- sowie Reparatur- und Wartungsbedarfen.



6.2. Login-Daten

Zum ersten Fahrzeug mit Uptime in der Flotte erhält der bei Abschluss des Servicevertrages erfasste Hauptansprechpartner Ihres Unternehmens die initialen Login-Daten.

- Flottenname (per Brief oder E-Mail)
- Benutzername (per E-Mail)
- Initial-Passwort (per E-Mail)

Der Versand erfolgt kurz vor technischer Aktivierung des ersten Fahrzeuges mit Uptime in dieser Flotte.

Nutzen Sie bereits die Fleetboard-Dienste, erhalten Sie keine separaten Zugangsdaten und können sich mit den Zugangsdaten Ihres Fleetboard-Cockpits anmelden. Die Zugangsdaten gelten auch für das Uptime Kundenportal.

Login-Daten nicht vorhanden:

Prüfen Sie zunächst, ob ein anderer Benutzer mit Customer Admin-Rechten Ihres Unternehmens über Login-Daten verfügt. Dieser kann bei Bedarf weitere Benutzer anlegen. Ist dies nicht der Fall, wenden Sie sich zur Zusendung neuer Login-Daten an den Support (Kontakt siehe Seite 19).

7. Datenpflege

Jedes System ist nur so gut wie sein Datenbestand. Damit die Leistungsfähigkeit von Uptime voll ausgeschöpft werden kann, sollten Daten ständig aktuell gehalten werden.

7.1. Uptime-Verantwortlicher

Die Kontaktdaten Ihres Uptime-Verantwortlichen werden mit Namen, Telefonnummer und E-Mail-Adresse bei Abschluss des Servicevertrages erfasst. Änderungen teilen Sie bitte unserem Kundensupport (Kontakt Seite 19) unter Angabe des Flottenamens mit.

7.2. Flottenname

Der Flottenname besteht aus einer Kurzform der Firmenbezeichnung des Kunden oder aus einer Zahlenkombination. Eine Änderung des Flottenamens oder Wunschnamen sind nicht möglich.

Wurde ein Fahrzeug in einer falschen Flotte aktiviert, können Kunden einen Umzug in die korrekte Flotte veranlassen.

Flottenumzug:

www.fleetboard.de/kontakt/online-support-center

Die Schritte im Einzelnen:

1. „Aktivieren & Deaktivieren“
2. Anmeldung mit Zugangsdaten der Zielflotte
3. „Fahrzeugumzug/Flottenwechsel melden“
4. Verbaute Hardware: Fleetboard-Fahrzeugrechner
5. Fahrzeugart auswählen
6. MB Uptime, ohne Fleetboard-Dienste
7. Angabe zum Verbau des Digitalen Tachographen
8. DTCO-Fahrerkarte wählen
9. Fahrgestellnummer eintragen
Achtung: Identifikation der Hardware, Angabe der Seriennummer/SIM-Karte nicht erforderlich
10. Vorbelegtes Aktivierungsdatum nicht verändern
11. Amtliches Kennzeichen und Hersteller/Baureihe eintragen
12. Speichern

Der Umzug in die angegebene Zielflotte ist beauftragt. Uptime wird in der bisherigen Flotte deaktiviert und in der neuen Zielflotte aktiviert. Dieser Prozess kann einige Tage dauern. Währenddessen steht Uptime nicht zur Verfügung.

SUPPORT CENTER

Willkommen im Fleetboard Support Center, wie können wir Ihnen helfen?

- AKTIVIEREN & DEAKTIVIEREN**
Ich möchte ein neues Fahrzeug oder Hardware aktivieren, einen Fahrzeugumzug melden oder ein Fahrzeug deaktivieren.
- FUNKTIONSSTÖRUNG MELDEN**
Ich möchte eine Funktionsbeeinträchtigung melden.
- ADMINISTRATIVE HILFE**
Ich brauche Hilfe zum Webseiten Login oder zur Fahrer- und Fahrzeugverwaltung.

8. Gültigkeit

Seit 2017 bieten wir Uptime für Neufahrzeuge an. Wir arbeiten kontinuierlich daran weitere Baureihen aufzunehmen und die geografische Gültigkeit auszudehnen.



8.1. Vertrag | Fahrzeuge

Sie können Uptime als Baustein zu allen Mercedes-Benz Service- und Serviceleasingverträgen oder als eigenen Servicevertrag für Neufahrzeuge wählen. Uptime ist für Actros, Antos und Arocs ab Produktion März 2017 und Atego ab Produktion Januar 2019 sowie für Econic ab Mai 2020 verfügbar und kann auch als Servicevertrag für Gebrauchtfahrzeuge abgeschlossen werden, sofern das Truck Data Center verbaut ist.

Wenn Sie Uptime als Baustein in einem Service- bzw. Serviceleasingvertrag abschließen, gilt die jeweilige Vertragslaufzeit des Service- bzw. Serviceleasingvertrages. Eine nachträgliche Aufnahme als Baustein ist möglich.

Als eigener Servicevertrag hat Uptime eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.

Die Details dazu können den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bestandteil der Servicevertragsunterlagen sind, entnommen werden.

8.2. Technische Voraussetzungen

Eine notwendige Voraussetzung für den Einsatz von Uptime ist, dass im Fahrzeug das Truck Data Center verbaut ist. Eine Nachrüstung des Truck Data Centers für Actros, Antos, Arocs ab Produktion März 2017 und Atego ab Produktion Januar 2019 ist möglich, sofern die Vorrüstung des Truck Data Centers ab Werk verbaut wurde.

8.3. Geographische Gültigkeit

Der Verkauf und vollumfängliche Abwicklung von Uptime ist in folgenden Ländern möglich:

- Belgien
- Brasilien
- Dänemark
- Deutschland
- Finnland
- Frankreich
- Großbritannien
- Italien
- Luxemburg
- Niederlande
- Norwegen
- Österreich
- Polen
- Portugal
- Rumänien
- Schweden
- Schweiz
- Slowakei
- Spanien
- Südafrika
- Tschechien

Die Abwicklung der Servicekategorie „Vermeidung von vorhersagbaren Liegenbleibern“ ist darüber hinaus in folgenden Ländern möglich:

- Bulgarien
- Estland
- Irland
- Lettland
- Litauen
- Slowenien
- Ungarn

Kontakt & Informationen

Support:
MB Uptime Kunden-Hotline
+43 136 02 773024 (Mo-Fr 8-18 Uhr, Sa 8-14 Uhr) oder
mbuptimesupport@daimler.com

Produktinformation:
www.mercedes-benz.com/uptime

www.mercedes-benz.com/uptime

Mercedes-Benz Trucks Österreich GmbH, Mercedes-Benz Platz 1, 5301 Eugendorf
Stand: August 2020