

FORD AUTOTEAM

Tidningen för Fords Hela Serviceteam

Utgåva 4/2022 S



Komplett support
GTAC och PTS Mobile

Kompakt transportfordon
Ford Tourneo Connect



Automatiskt uppdaterad
Ford Power-Up





Kärnkompetens: Transparens!



Det finns många faktorer som bidrar till att vinna kundernas förtroende för er Ford-återförsäljare. Till dessa hör till exempel förstklassiga arbetsresultat, gedigna fackkunskaper inom alla områden i företaget samt ärlig, alltså inte tillgjord, vänlighet. Dessutom finns det ytterligare en kompetens, som blir tydlig för de flesta först vid en andra anblick: Man pratar om öpen och transparent kommunikation vid alla förfaranden som gäller bilägaren. Den måste alltid finnas där och vara tydlig för kunden.

I den aktuella utgåvan av Autoteam berättar vi över tre sidor om pristransparens hos er i verkstaden och vid service. På grund av den höga inflationen tittar kunderna mer noggrant nu på kostnader som uppstår för deras fordon än för bara några år sedan. De vill då ha en exakt

prognos för det underhåll och de reparationer som krävs. Det är här ni kommer in i bilden och förser kunderna med all erforderlig information om arbets- och materialkostnader, och kommunicerar öppet via Ford Video Check om en order eventuellt behöver utökas. Naturligtvis finns det även ytterligare ett antal lärorika artiklar i tidningen, som är till hjälp i det dagliga verkstadsarbetet och vid kontakt med kunder.

Avslutningsvis vill jag önska er och era familjer ett riktigt Gott Nytt och jag ser fram emot många spännande ämnen i Autoteam-utgåvorna för 2023.

Wolfgang Rauh
Chef för Teknisk utbildning & Teknisk Hotline
Ford Customer Service Division Europe



Producerad av OEConnection GmbH i samarbete med Ford of Europe GmbH. Den information som finns i denna publikation var korrekt vid tidpunkten för tryckning. Utrustningen av modellerna samt reparationsprocedurer kan variera mellan marknaderna. Vid tveksamheter gäller därför alltid de arbetsvillkor och -regler som gäller i aktuellt land. Ford Autoteam riktar sig speciellt till Fords återförsäljarföretag och deras medarbetare. Tidskriften är inte avsedd att distribueras till allmänheten eller till kunder. Informationen i Autoteam är konfidentiell. All vidare tryckning, digital användning av något slag eller kopiering – även av utdrag – kräver vårt godkännande. Vi förbehåller oss samtliga rättigheter enligt upphovsrättslagen. Felaktigheter kan förekomma.

Bildkällor: Ford of Europe – Media Kits and Press Materials; PTS; Ford – Global Asset Management; OEConnection GmbH; obs/Ford-Werke GmbH; M-Sport Ford; Pixabay; iStockphoto LP – Group4 Studio, prestongearge, RolfAasa





5



10



14



16



19



22



Nyheter och aktuellt

Telegramm från Ford 4

Information från Fords värld Kortfattat om ny och intressant utveckling av och med Ford.

Säsongsrapport 22

Vi berättar om avslutningen av den aktuella tävlingsäsongen samt blickar framåt mot 2023.

Exemplarisk: nya Ford Mustang 24

Den sjunde generationen av denna sportbilsikon kommer med några överraskningar.



Teknik och diagnos

Automatiskt aktuell 10

Alltid den senaste versionen med programvaruuppdateringar via Ford Power-Up.

Transport på bästa sätt 16

Nya Ford Tourneo Connect kommer med många modifieringar.



Service och underhåll

Talar du klartext?! 5

Pristransparens i Ford Service skapar förtroende och ökar kundlojaliteten.

Ärendehantering av högsta klass 19

I GTAC finns det ytterligare förbättringar samt nytt utbildningsinnehåll.



Plåt och lack

I kläm 8

Sätena i Transit/Tourneo Connect (2:a sätetraden) kan ha bristfällig funktion.

Glänsande resultat 14

I del 3 i vår serie tar vi upp verktyg och utrustning för lackeringsarbeten.

FORD AUTOTEAM

Impressum – utgåva 4/2022

Ford Europe (TSO)

Wolfgang Rauh
Michael A. Pack

OEC produktchef

Darren Pettitt

Teknisk redaktion

Jürgen Müller (ledning)

Utformning och design

Friedrich Krings (ledning)
Michaela Goller

Administration

Michaela Goller

Tillverkad och producerad av



OECConnection GmbH
Joseph-Schumpeter-Allee 31
53227 Bonn
TYSKLAND

Kontaktdata

Alla frågor rörande Autoteam-programmet ska adresseras till:

Autoteam-Zentrale
Joseph-Schumpeter-Allee 31
53227 Bonn · Tyskland
Telefon: +49 (0)228 4037-585
E-Mail: autoteam.de@oecconnection.com



Flaggskeppsmodellen Ford Kuga PHEV

Mer än 23 000 kunder har sett till att Ford Kuga PHEV är den bäst säljande laddhybridmodellen i Europa under det första halvåret 2022 – vilket ger den ett tydligt försprång på mer än 28 % jämfört med närmaste konkurrent. Den framgångsrika modellen drivs av en fyrcylindrig bensinmotor på 2.5 liter med Atkinsoncykel, en elmotor samt ett högspänningsbatteri av litiumjontyp med en kapacitet på 14,4 kWh. Systemeffekten på 165 kW (225 hk) överförs till hjulen via en steglös CVT-automatväxellåda. Utöver utförandet som laddhybrid kan Ford Kuga även fås som fullhybrid (FHEV) samt med effektiv EcoBoost- och EcoBlue-förbränningsmotor.



Farewell Stuart Rowley

I över 32 år arbetade engelsmannen från Derby för Ford. 1990 inledde han sin karriär inom företaget som finansanalytiker och hade olika ledningsroller både i Storbritannien och i USA. 1998 utnämndes han till economichef för Ford Philippines. Därefter följde olika uppdrag, bland annat hos Ford Australia. Sedan 2019 arbetade han som Vice President och President för Ford of Europe och hade ansvar för den övergripande operativa ledningen samt för den effektiva omorganisationen av den regionala affärsenheten. I mars 2022 utnämndes han till Chief Transformation and Quality Officer. I början av december 2022 gick denne tvåbarnsfar i pension.



Ford Pro verktygsspårning

Ingenjörer på Ford Research and Innovation Center i Aachen har fått i uppdrag av Ford att i form av ett pilotprojekt utveckla ett system där det går att övervaka exakt var verktyg och maskiner hela tiden befinner sig genom Bluetooth-anslutning och GPS-lokalisering. Enheterna kopplar då upp sig mot en central server. Den har man åtkomst till både från företagets kontor och de olika användningsplatserna (t ex en byggarbetsplats eller ett lager) via surfplatta, laptop, smartphone eller bildskärmen i fordonet. Undersökningar och beräkningar har indikerat en årlig besparingspotential för företagen på upp till 450 Euro per nyttfordon, vilket gör att affärskunderna kan öka produktiviteten i sin affärsverksamhet avsevärt.



Ärevarv för Ford GT

Den tredje och sista generationen av supersportbilen tar farväl i slutet av 2022 med en mycket speciell version. Ford GT LM Edition påminner oss om den fantastiska klasssegern i 24-timmarsloppet i Le Mans 2016. De röda och blå designelementen från vinnarbilen har överförts i två utföranden till kolfiberkarossen på detta kraftpaket. I kupén finns det ett färganpassat alcantaraförarsäte och på instrumentpanelen sitter det en nummerskylt från en original GT-vevaxel. Endast 20 exemplar kommer att tillverkas av denna 482 kW (655 hk) starka Ford GT LM Edition, vilket garanterat kommer att göra den till ett attraktivt samlarobjekt.



Talar du klartext?!



Transparent prisbild Vid varje kundkontakt har du inom Ford Service tillfälle att vara öppen och erbjuda största möjliga pristransparens. Inom ramen för omvandlingen av märket Ford motsvarar du därmed inte bara förväntningarna från bilägarna, utan ökar samtidigt deras lojalitet.

Många kunder kämpar för tillfället med avsevärt ökade energi- och levnadskostnader, något som blev påtagligt redan i början av 2022. Konsekvensen: Ett flertal inköp och nödvändiga bilreparationer skjöts upp. Och då kunderna kommer till er återförsäljare frågar de allt oftare redan från början om förväntade kostnader för de service- och reparationsarbeten som ska utföras – detta gäller även för stamkunder som ni haft under många år. De kräver inte alltid ett skriftligt kostnadsförslag, ofta räcker det för bilägaren att få ett muntligt pris, för att få en uppfattning om vad beräkningen baseras på.

Hos återförsäljarna undrar ni kanske ibland om kunden har bett om prisförslag även från konkurrenter,

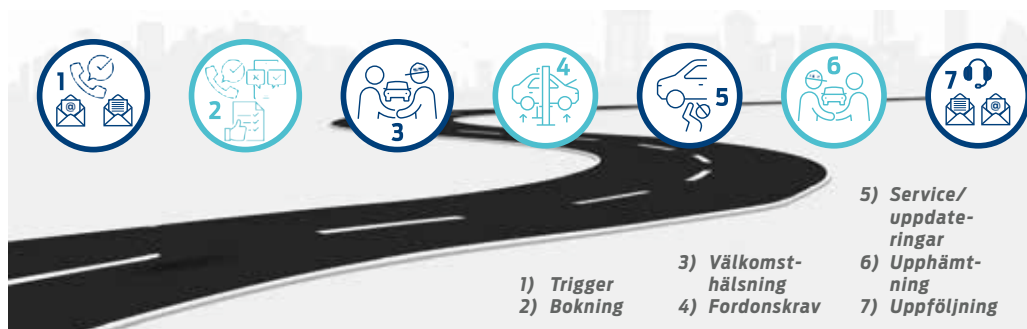
för att sedan jämföra förslagen direkt med varandra och eventuellt gå till konkurrenten i stället. Speciellt vid skriftliga kostnadsförslag ligger det nära till hands att misstänka detta. Här kan vi dock lugna er, eftersom studier har visat att endast ca tio procent av bilägare jämför prisförslag direkt med varandra. Kunden vill helt enkelt inte råka ut för några negativa kostnadsmässiga överraskningar när bilen hämtas, vilket är fullt förståeligt.

Customer Journey: Kundens väg

Bilägarna har totalt sju kontaktpunkter/beröringspunkter/stationer där de kan

tala med ansvariga företrädare hos er återförsäljare om kostnader och fakturabelopp. Oavsett varifrån kunden har fått prisuppgifterna, till exempel via Ford-partnerns webbsida (FPIA), Servicebokning online (OSB) eller genom personlig kontakt med er, måste priset alltid vara konsekvent – alltså utan motstridigheter och identiskt. Ett avgett pris speglar arbetet som utförts och materialkostnaderna, och måste sedan stå precis så på fakturan. Eventuella utökningar av en order, som i efterhand överenskommit med kunden, är förstås undantagna. ▶

På kundens väg (Customer Journey) kan det förekomma en prisuppgift i varje kontaktpunkt.



De sju kontaktpunkterna för pristransparens

1. Trigger

Du påminner kunden per telefon, brev eller e-post om exempelvis ett service-tillfälle eller en reparation som behöver utföras. Då kan du direkt berätta om totalpriset, eftersom du har kund- och fordonsuppgifterna tillgängliga. Som alltid informerar du om att servicerådgivaren kontrollerar bilen innan service/reparation, antingen tillsammans med kunden vid direktmottagning eller via Video Check. I båda fallen nämner du för bilägaren att ytterligare kostnader kan tillkomma om ordern utökas och att denne själv avgör om extraarbetet ska utföras.

2. Bokning

Kunden uppsöker själv sin återförsäljare för att boka en tid; antingen via Servicebokning online, telefon eller ett personligt besök. Se till att priserna har förts in korrekt i OSB och att de är godkända. Ingen kund genomför idag en bokning om inte ett pris för "varan" visas i varukorgen. Vid bokning av en tid är det viktigt att få med så många detaljer som möjligt för att kunna ge rätt pris. Det kan bara utbildad personal som utöver återförsäljar-DMS även har tillgång till Super Service Menue (SSM) och PTS. Eventuella prisöverenskommelser måste anges under den berörda bokningen och vara synliga för all servicepersonal för att säkerställa full pristransparens. Vid ett personligt besök hos återförsäljaren ska kunden informeras om Video Check, om det skulle bli aktuellt med en utökning av ordern.

3. Välkomsthälsning

Här handlar det om att etablera en relationsnivå i kundsamtalet. Bilägaren hälsas med namn och baserat på sin bokning påbörjas den förberedda ordern. Den innehåller uppgifterna från OSB eller den personliga tidsbokningen. Se till att kunden märker att du har förberett dig på besöket. Förutom det nämnda totalpriset måste du även veta vad kunden eventuellt har kommit överens om med en av dina kollegor i förväg. Lös vid behov kundens transportbehov om denna inte har tänkt på detta vid Servicebokning online.

4. Fordonskrav

Pristransparensen blir tydlig för kunden vid direktmottagning. Om ytterligare reparationsbehov identifieras, informeras kunden direkt om de tillkommande kostnaderna. Observera: Det är kunden som avgör om dessa extraarbeten ska utföras. Om, ja nämn än en gång det ursprungliga priset, därefter kostnaderna som tillkommer vid utökning av ordern, och avslutningsvis totalpriset. Om det inte går att skriva ut priser i DMS, ska de dokumenteras skriftligen på ordern. Förklara för kunden att eventuella ytterligare arbeten kan komma att identifieras när bilen tagits isär. Hör med kunden om det är möjligt att informera om sådana via Video Check och därefter få godkännande. På så sätt får du en snabb reaktion från kunden.

5. Service/uppdateringar

Teknikern utför alla arbeten (kontroll, reparation, inkallelser och programvaruuppdateringar). Om ytterligare reparationsbehov upptäcks, utförs en Video Check där det ingår ett tilläggserbjudande. För bästa möjliga pristransparens skickas videon tillsammans med det ursprungliga priset, kostnaderna för den utökade ordern samt totalpriset till kunden. Om den överenskomna tiden för hämtning av bilen flyttas ska du alltid planera in tillräckligt med tid för att förklara de utförda arbetena och fakturan.

1 Trigger

2 Bokning

3 Välkomsthälsning

4 Fordonskrav

5 Service/
uppdateringar

6 Upphämtning

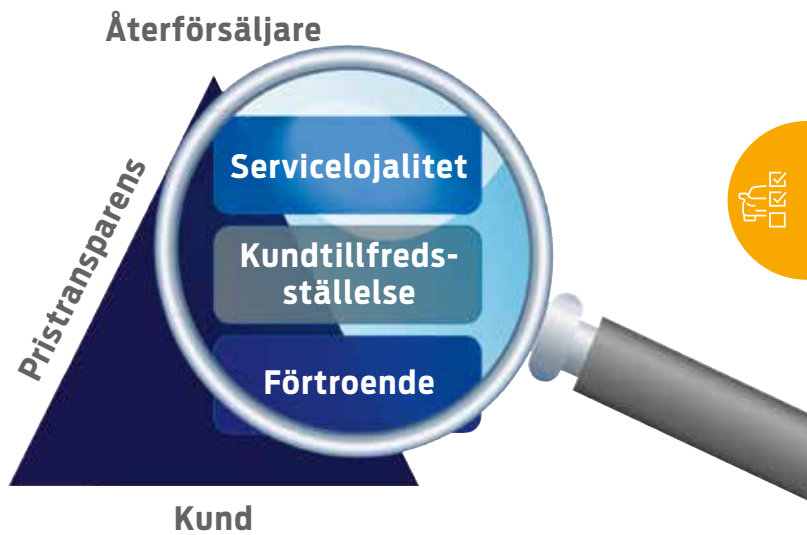
7 Uppföljning

6. Upphämtning

Fakturan ska vara färdig vid den överenskomna tiden för hämtning av bilen och priset ska motsvara det överenskomna. Planera 15 minuter för hämtning, så att det finns tillräckligt med tid för att förklara fakturan och svara på eventuella frågor från kunden. Nämn det totala priset, som motsvarar det pris som överenskommit vid tidsbokningen eller efter utökning av ordern. Informera bilägaren om kundundersökningen (KMS) och visa relevanta frågor.

7. Uppföljning

Om kunden inte har accepterat ett erbjudande/kostnadsförslag, ska du följa upp inom rimlig tid. Förklara för kunden att dennes säkerhet och bilens skick är mycket viktiga och vilka fördelar som erbjudandet innehåller. Betona även att ditt erbjudande fortfarande gäller, och tala om hur länge du kan reservera det exklusivt för kunden.



Din ton gör musiken

Pristransparens ökar förtroendet för service, ökar kundtillfredsställelsen och leder därmed till högre servicelojalitet. Att förmedla de faktiska kostnaderna kräver övning och erfarenhet, för här är det din ton som gör musiken. Om du inte känner dig bekväm med att ge prispförslag eller tycker det är ett nödvändigt ont, speglar sig detta i ditt tonfall och kunden märker detta. Nämn priset med självförtroende och övertygelse – då låter din röst äkta och ärlig.

På Ford Learning Center (FLC) hittar du e-magasinet "Transparent prisbild". Där finns det ett antal praktiska tips och små fallstudier med förslag på empatisk kommunikation (se bilden till höger). Då får du ett värdefullt verktyg för framgångsrik implementering av pristransparens i ert företag.

1

Definition av pristransparens

Uppfyllande eller överträffande av kundförväntningarna, där priset för rutinservice kommuniceras på ett öppet och tydligt sätt.

2

Kontroll över prissamtal

Du behåller självsäkert kontrollen över prispförhandlingen i alla steg av kundkontakten.

3

Tydlig prisinformation

Du kommunicerar priset och kan svara på frågor från dina kunder på ett självsäkert och empatiskt sätt.

4

Förklara fakturor självsäkert

Du kan förklara alla utförda arbeten på fakturan samt mervärdet som serviceavdelningen tillför.

Pristransparensindex

Det nya pristransparensindexet (PTI) visar om implementeringen av pristransparens fungerar hos er återförsäljare. Det består av de tre komponenterna Servicebokning online, kundundersökning och Mystery Shopper. De har en viktning av en tredjedel vardera.

Support

Indelningen för en återförsäljare baseras på resultat. Beroende på resultatnivå får återförsäljaren målinriktad support, vars intensitet baseras på det fastställda behovet. Detta stöd kan intensifieras beroende på resultatnivån.

Utgångsläge: PTI skickas till återförsäljaren: Där går man igenom PTI och checklistan med servicerepresentanten. Målsättning och förbättringsmöjligheter identifieras och introduceras. En åtgärdsplan skapas för uppföljning.

Självanalys: En enkät för självutvärdering skickas ut av servicerepresentanten. Den ska återförsäljaren använda för att bedöma aktuell status. Baserat på detta definierar återförsäljaren sin åtgärdsplan och diskuterar den med servicerepresentanten. Genomförandet övervakas sedan och ytterligare stöd ges vid behov.

Stöd från MSXI inkl. coaching: Återförsäljaren skickar sin självutvärdering till MSXI, där den utvärderas tillsammans med resultaten från Mystery Shopper och Video Check. Tillsammans med servicerepresentanten diskuterar man resultaten och en åtgärdsplan tas fram. Implementation hos återförsäljaren och stöd per fjärrsupport sker via MSXI, och då ger MSXI-rådgivaren vägledning hos återförsäljaren. Avslutningsvis implementeras åtgärdsplanen.



I kläm

Funktionsproblem för säten (2:a sätesraden) På den långa versionen av Ford Transit/Tourneo Connect 2013.75 kan det vara svårt att fälla ned/upp ryggstöden på sätena i den andra raden. Det går mycket trögt att manövrera dem, och i vissa fall är de helt ur funktion. För dessa fall finns det nu ett aktuellt utökat TSB med åtgärder som innebär att inga säten behöver bytas.

De båda transportvarianterna Ford Transit Connect och Tourneo Connect är sedan många år mycket omtyckta bland kunderna. De är idealiska för företag och hantverkare, men även för fritidsintresserade privatpersoner och familjer. På versioner med långt axelavstånd som kan utrustas med en andra och som tillval även en tredje sätesrad, uppskattas speciellt det stora lastutrymmet och mångsidigheten när det gäller säteskonfigurationen. Ryggstöden på de upp till fem sätena i andra och tredje raden kan fällas ned snabbt och smidigt, vilket ger en jämn lastyta samt en stor lastrumsvolym på upp till 2761 liter. Om fällningsmekanismen då är trasig innebär det problem för fordonsägaren, eftersom det begränsar flexibiliteten när det gäller användningen av utrymmet där bak. Om bilen dessutom är utrustad med en tredje sätesrad kanske det inte går att ta sig fram till denna.

Information i PTS

TSB 22-2409 som behandlar detta klagomål publicerades i systemet 2022-10-31. På nästa sida beskriver vi hur den så kallade inledande kontrollen ska utföras. Denna hjälper er att ställa rätt diagnos, för att därefter välja en lämplig

reparationsmetod. Det kan t ex hända att vajrarna behöver bearbetas eller släckas mellan andra sätesraden och karossen. Eftersom det i vissa fall även kan föreligga ett garantiärende, är det viktigt att se till att felfunktionen på enkel- resp. dubbelsätet kan åtgärdas via reparation. Det är INTE tillåtet att byta något säte.



Tillvägagångssätt

Inledande kontroll

Undersök först om någon del av ryggstödet på ett säte i andra sätesraden kläms någonstans i nedfällt läge eller om remmen sitter fast och den röda markeringen på dragremmen (i ryggstödet) syns (bild 1). TSB 22-2409 och de fortsatta arbetsstegen gäller endast om så är fallet. Annars krävs en annan process, som ni hittar i Verkstads-handboken. Anm. När ryggstödet är nedfällt (sätets spärr i ingrepp) syns inte den röda markeringen på remmen. Ryggstödet kan då på grund av konstruktionen inte fällas upp.

Funktionskontroll och spänningsavlastning

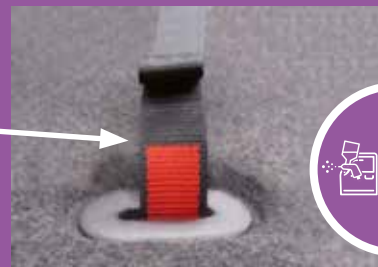
Flytta förar- och passagerarsätet så långt fram det går och sänk ned nackstöden i andra sätesraden fullständigt. Dra i remmen och tryck ryggstödet nedåt med båda händerna. Använd tillräckligt med kraft för att pressa gummiclipsen mot karossen. Förtydligande: Ryggstödet kan endast manövreras när sätet är i det översta läget – i det nedre läget är ryggstödet av säkerhetsskäl spärrat för att utesluta att sätet används. Dra i den röda dragremmen, en till röd markering ska då synas och därefter frigörs sätet (bild 2). I nästa steg ska sätets fästskruvar (bild 3, med enkelsäte som exempel) lossas och sätet röras försiktigt så att eventuella spänningar försvinner. Dra sedan åt sätets fyra skruvar igen (45 Nm) utan att de går i ingrepp i karossen. Kontrollera nu mekanismens funktion. Om allt fungerar som det ska är klagomålet åtgärdat! Om inte, ska ytterligare en undersökning utföras. Den beskrivs i nästa del.

Kontrollera att det bakre låset sitter rakt i hållaren

Kontrollera placeringen av låset i hållaren bakifrån, i bild 4 är placeringen INTE korrekt – det måste alltid vara CENTRERAT. Lossa sätets fästskruvar och vrid vid behov sätet i önskad riktning tills låset befinner sig i rätt läge över hållaren. Kontrollera nu ryggstödet funktion. Om felet kvarstår ska du följa informationen i nästa avsnitt.

Bearbeta justeringsanordningens vajrar

Kontrollera först att sätet är helt frigjort – om inte, dra i remmen. Kontrollera vajrarnas dragning (bild 5) och säkerställ att justeringsanordningens låsflikar är oskadda (A). Tryck på höljet för att först öppna en låsflik och därefter den motstående delen (B). Upprepa därefter detta moment för den andra justeringsanordningen. Låt sedan sätet gå i ingrepp i det bakre läget. Stäng de båda anordningarna och kontrollera att samtliga fästclips sitter korrekt. Fäst vid behov vajrarna med buntband (C) och kontrollera sedan sättesmekanismens funktion.





Automatiskt aktuell

Programvaruuppdateringar via Ford Power-Up Tack vare avancerad teknik för trådlösa uppdateringar kan programvaruuppdateringar och funktions-expansioner installeras snabbt och automatiskt på vissa Ford-bilar, exempelvis Mustang Mach-E, sedan kunden har godkänt det. Autoteam ger er en översikt över dagens teknik och visar hur uppdateringar utförs i praktiken och hur ni kan presentera och förklara Ford Power-Up för era kunder.

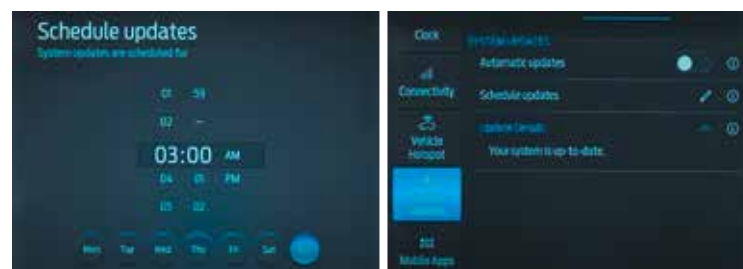
Moderna Ford-modeller är konstruerade så att de hela tiden kan vidareutvecklas och förbättras. Programvaruuppdateringar via Ford Power-Up gör det möjligt att automatiskt uppdatera och uppgradera vissa modeller med SYNC 3 och SYNC 4(A), för att målinriktat och fortlöpande förbättra kvalitet, prestanda och komfort i kundbilarna. Via det integrerade FordPass Connect-modemet går det även att koppla upp sig mot molntjänster. Mindre uppdateringar laddas ned och installeras på detta vis, utan att bilägaren behöver uppsöka en Ford-återförsäljare.

Det finns två typer av programvaruuppdateringar. Via funktionen ASU (automatiska programvaruuppdateringar) laddas mindre appmodifieringar och andra uppdateringar med liten filstorlek ned via molnet och installeras sedan automatiskt när bilen står stilla. Denna rutin utförs relativt snabbt. Uppdateringen är alltså redan avslutad vid nästa färd – det går inte att få det mer bekvämt.

Vid planerade uppdateringar handlar det å andra sidan om större datapaket som ska installeras när bilen inte används under en viss tidsperiod. SYNC-systemet meddelar när en uppdatering är tillgänglig och uppmanar kunden att välja datum och tidpunkt för installationen. För detta

krävs en stabil och tillräckligt snabb uppkoppling mot ett WiFi-nätverk eller ett mobilt datanät. När nedladdningen är avslutad får kunden ett meddelande om att uppdateringen kan installeras.

Uppdateringsinställningarna hanteras enkelt via bilens pekskärm (i exemplet nedan visas System 4A i Ford Mustang Mach-E). Det går då att ställa in och ändra veckodagar och tidpunkter för automatisk nedladdning, eller deaktivera funktionen helt. I det senare fallet laddas datan ändå ned, men installeras först när kunden har gett sitt tillstånd till det.



Bakgrundsinformation

För att göra det möjligt för kunden att komma åt uppgifterna för den uppkopplade bilen aktiveras FordPass Connect-modemet och den tillhörande appen (FordPass eller FordPass Pro) konfigureras. Det går då även att ställa in önskad Ford-återförsäljare. Genom att aktivera de nya funktionerna i PTS (System för professionella tekniker) som införts successivt i ett stort antal europeiska Ford-bilar, kan serviceverkstaden på distans få en inblick i historiken för de senaste 60 dagarna och se aktuell status för kundens bil, något som inte varit möjligt tidigare. Här hittar man bland annat den uppkopplade bilens status, meddelandet om kommande service samt lagrade felkoder (DTC) och varningar, för att diagnosen ska kunna förbättras.

Instrumentpaneler i PTS

Det finns två så kallade instrumentpaneler med åtkomst till detaljerad information om programvaruuppdateringar för ett visst fordon och status för dessa. Båda är kopplade till VIN och kan hämtas via startskärmen i PTS.

Start-instrumentpanel (uppkopplat fordon): Denna instrumentpanel kan användas av alla uppkopplade fordon som är utrustade med modem och där kunden har godkänt att datan får användas. På denna bildskärm visas bilens status och tillstånd direkt via inbyggda givare. Systemet startar med data som mätarställning, däcktrycksövervakning och IOLM-status. Dessutom finns en historik för de senaste 60 dagarna med tillhörande meddelanden och varningar som rör bilens status.

OTA-instrumentpanel: Här kan pågående uppdateringar samt en 60-dagars historik över lyckade och misslyckade fordonsuppdateringar visas. Varje uppdatering tilldelas ett unikt ID, användaren kan se information som datum och status inklusive alla tillhörande felmeddelanden. OTA-uppdateringar kan inte begäras eller ändras via instrumentpanelen i PTS.

Alla meddelanden i den uppkopplade bilen eller i OTA-instrumentpanelen överensstämmer med meddelanden som visas permanent eller tillfälligt på bilens display och i FordPass-appen.

Ford Power-Up Software Updates



SOFTWARE INSTALL
SUCCESSFUL




Observera

Det är obligatoriskt för all servicepersonal hos Ford-återförsäljaren att bekanta sig med PTS och de omfattande funktionerna som finns där. Till dessa hör även det fristående och relativt nya området "Uppkopplat fordon", med underkapitlet "Instrumentpanel för trådlös uppdatering". Endast på detta vis kan ni reagera snabbt och kompetent på eventuella kundklagomål som berör det här ämnet. Informationen i instrumentpanelen visas först då kunden har godkänt detta via FordPass-appen. Dessutom har ni tillgång till en mycket effektiv och målinriktad fordons-

diagnos, som även kommer att leda till att era reparationsresultat förbättras avsevärt.

Ta även vara på möjligheten att delta i kurser. Använd STARS-teknikerinformationen C101202102 – Speciella diagnostillämpningar – Uppkopplat fordon och trådlösa uppdateringar, för att bekanta er med denna nya teknik. Ytterligare information som går in mer i detalj finns i GSB 21-7034 och de relevanta kapitlen om ämnet "Trådlösa uppdateringar" i PTS. ▶





Anm. Genom att aktivera programvaruuppdateringar har bilen alltid den senaste versionen. Men om funktionen förblir deaktiverad under en längre tid måste bilen sedan återställas manuellt till den senaste programvaruversionen. Först därefter kan automatiska uppdateringar utföras.

Vid service – information och kundkontakt

Programvaruuppdateringarna via Ford Power-Up har eller kommer att introduceras för alla modellserier från Ford – inte samtidigt, men stegvis. Det innebär att vissa Ford-modeller kan utnyttja de automatiska uppdateringarna tidigare och andra något senare. När en ny uppdatering finns tillgänglig informeras kunden alltid om detta via en symbol på instrumentpanelen i bilen (endast SYNC 4(A)). Om bilägaren dessutom har installerat FordPass-appen på sin smartphone visas viktiga meddelanden och varningar i princip i realtid (via pushnotiser eller via infocentret). Man kan då se status och annan relevant information som ingår i respektive uppdatering.

Garantispekter

Att kunderna är nöjda är något som Ford värderar högt. Under nybilsgarantin har ägaren tillgång till "OTA-uppdateringar" utan kostnad.

Därutöver finns det fall där Ford har hjälpt till även utanför garantitiden. Då kan kunden utnyttja hela garantin om ett fel som konstateras vid diagnos har orsakats av en nyligen utförd programvaruuppdatering (fall 1), om kunden behöver hjälp vid installation av en ny funktion/ förbättring eller om en uppdatering för att åtgärda ett fel skickas ut och bilen inte längre omfattas (fall 2). Detta gäller dock endast om kunden har ett aktivt abonnemang på FordPass.

Problemlösning

Steg 1: Fords kundrelationscenter är alltid den första anhalten och de kan besvara många av bilägarnas frågor. Vid tekniska problem kan de ge råd om grundläggande hantering av fel. De kan dessutom informera om status för olika programvaruuppdateringar.

Fords produktutvecklingsavdelning får löpande feedback om eventuella kundproblem via kundrelationscentret och är då alltid uppdaterade så att de kan anpassa programvaruuppdateringarna eller se till att den senaste versionen installeras. Om ett fel kräver omfattande åtgärder kan kundrelationscentret uppmana bilägaren att boka en tid hos sin återförsäljare. Det finns säkert även kunder som

OVER-THE-AIR UPDATES: MUSTANG MACH-E



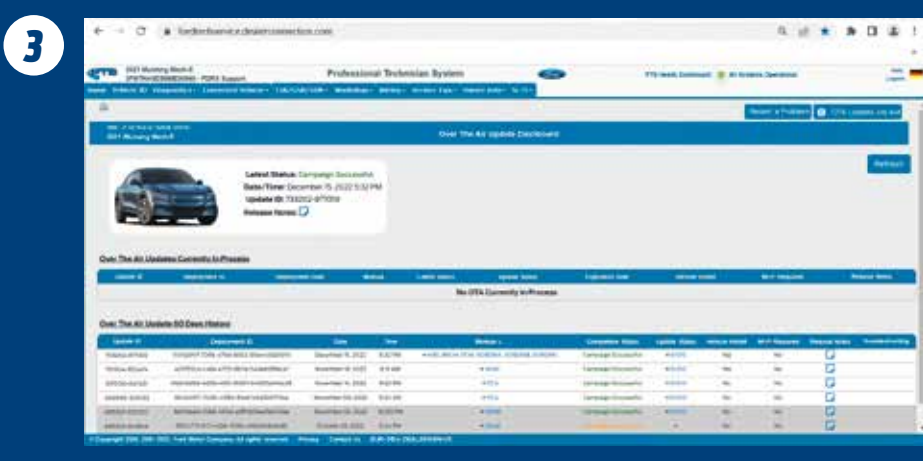
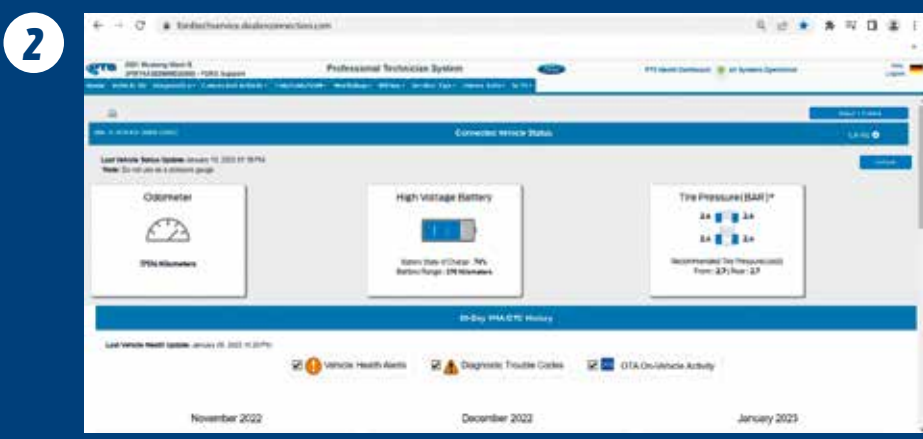
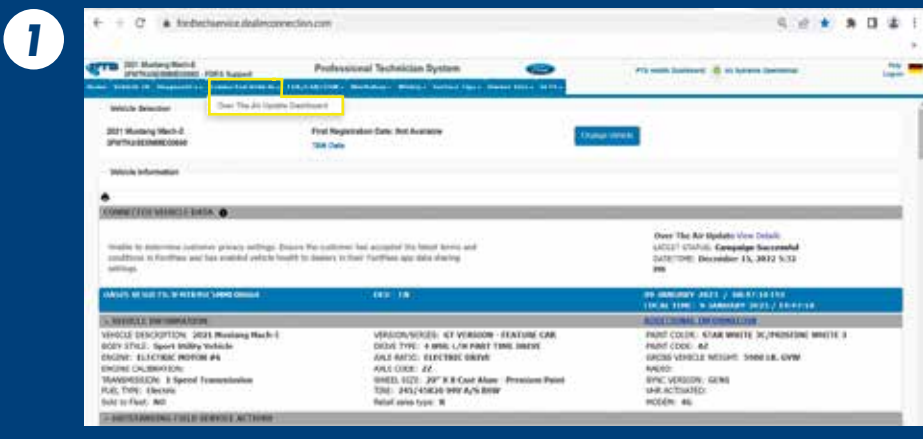
kommer direkt till er återförsäljare och ber om hjälp, utan att först ha kontaktat Fords specialister. I sådana fall ska ni INTE hänvisa dem tillbaka till kundrelationscentret, ta istället hand om deras problem på ett omtänksamt sätt.

Steg 2: På ert företag kontrollerar ni uppgifterna i PTS. Ni matar in VIN som vanligt och går sedan till fliken "Uppkopplat fordon" (skärmdump 1), om funktionen är tillgänglig för bilen. Efter aktivering öppnas statussidan och där kan ni visa information som mätarställning, batteriets laddningsstatus, räckvidd samt däcktryck (skärmdump 2). Exakt datum och tidpunkt för den senaste uppdateringen visas också. Bläddra vidare nedåt så visas information om bilens fullständiga historik för de senaste 60 dagarna.

Klicka därefter på "Instrumentpanel för trådlösa uppdateringar". Där visas en ny sida (skärmdump 3), och upptill till vänster står VIN och bilmodell. Nedanför visas om en OTA-uppdatering pågår och nedtill på sidan visas 60-dagarshistoriken, men här i kompakt format.

Det är därmed mycket enkelt för er hos återförsäljaren att identifiera eventuella problem med programvaruuppdateringar och vidta lämpliga åtgärder. Ni kan även öppna rekommendationer för felåtgärder och få information, om en manuell uppdatering med hjälp av serviceverktyget (FDRS-Scan i kombination med ett USB-minne) behöver utföras. Se då till att enheten har minst 32 GB tillgängligt minne, men vi rekommenderar en minneskapacitet på 64 GB.





Over-The-Air Diagnostic Dashboard

Your Job Just Got Easier!

Quick & Thorough Response to Customer Concerns

Acquire A Quick And Thorough View Of Vehicle Update Status, Enables Faster, More Accurate Vehicle Diagnosis

Creating Improved Repair Outcomes & Loyal, Satisfied Customers

Over-The-Air Updates Capability Has Been Released!

Ford Motor Company has taken a giant leap forward in ensuring Ford and Lincoln vehicles have the latest features, fixes and software available. For vehicles that support **Over-The-Air (OTA)** update, customers will no longer be required to schedule service appointments in order to have their vehicle's software updated as this will be performed automatically using the vehicle's on-board telematics. This flexibility will allow Ford and Lincoln to offer the very best experience for our customers. With this new capability comes with new and unique service demands and in order to meet these new service demands Ford and Lincoln service will have the ability to see the software update process and history.

A new dashboard has been added to the Connected Vehicle Data section within the Professional Technician System (PTS) and enables the dealer service team to see what is happening with a current vehicle OTA update, as well as previous updates. This information will enable the user to more effectively identify root cause for concerns reported by our customers. All this adds up to transparency, increased trust, and faster quality service.

Connected Vehicle Over-The-Air Update Status

To access this information, enter the VIN into the PTS Vehicle ID tab. For supported vehicles, **Over-The-Air update** will display on the far right of the Connected Vehicle Data section. This display will provide the high-level completion status for the latest software push that has been performed or in process on the vehicle.

OTA Software Update Status

Current Vehicle OTA Status: The PTS user can quickly identify the status of the latest Over-The-Air Software update. This includes whether the update is in Process or what stage the update is in: Update Successful, Update Failed, or Update Retry Pending.

Date/Time: Identifies the date and time for the last reported state change for the most current software update.



Steg 3: Om de tillgängliga diagnoserna inte kunde lösa problemet ska Tekniskt hjälpcenter kontaktas för assistans. För detta finns det exakt definierade procedurer som ska följas till punkt och pricka innan en reklamation skickas in. Ytterligare information, inklusive "Scenario-tabell" och Vanliga frågor, hittar du i Garantimeddelande WB 35/2022 från maj 2022.

Arbetsstöd för OTA-uppdateringar
 Denna viktiga funktion finns under den berörda fliken upptill till höger. När du klickar på den öppnas ett separat fönster och du kan visa det flersidiga dokumentet i din webbläsare, skriva ut det eller spara det på din dator i PDF-format. För tillfället är det endast tillgängligt på engelska (se skärmdump 4 och 5), övriga vanliga språkvarianter kommer att införas vid en senare tidpunkt.

5

Over-the-Air Update Dashboard

The Connected Vehicle Dashboard will display the detailed components of an update currently in process or an update that has been completed within the past 30 days of the PTS Vehicle ID (see below).

- Includes the information as well as current vehicle OTA status.
- Click the Update Summary to expand the update details summary. The update is currently being performed.
- Click the Update History to view the update history for the past 30 days. This includes additional update information such as when the update was performed, when specific software update operations were performed, software part numbers, update errors, error codes, and troubleshooting recommendations.

Over-the-Air Update Status Header

Provides the image of the vehicle, the VIN and high-level status of the latest software update being performed or completed. For a current vehicle or OTA, the update is currently being performed. The update is scheduled for the actual future version of the OTA ID day history table. Note: This icon will only display if there is a failure for the latest software update.

Over-the-Air Update Currently in Process Table

- When the update is in process and the current status.
- Message: Displayed for the current update ID.
- If the update is in process, the status is **Failed** (Technically disabled and not scheduled time for the update is recommended).
- If the software is not in process, the status is **Completed** (The update is completed).
- It is important to note that OTA software updates may not be available for several days from the job release because the update is not available for the OTA system to release the update. In some cases, the customer will need to wait for the update to be released to the software update system to be completed. The actual completion date will only be displayed in the 30-day history table. The information displayed in the table is derived from the display will allow the user to know when the update is in process or when it is completed.
- OTA Update history will provide the high-level overview of the software update.





Glänsande resultat

Fordonslackering – tips och tricks (del 3)

Perfekta arbetsresultat är ingen tillfällighet, utan ett resultat av omfattande förberedelser och att de erforderliga uppgifterna utförs med hög koncentration. Men det är bara en del av sanningen, för utan högkvalitativa verktyg, bästa möjliga arbetsmaterial och lämplig utrustning är det svårt att t ex efter en lackreparation presentera ett glänsande resultat för kunden.

I detta avsnitt ska vi framför allt prata om det förmodligen viktigaste hjälpmedlet vid applicering av lack. Vi pratar om den tryckluftsdrivna sprutpistolen, som finns i olika utföranden och med specifika funktionssätt. Arbetsprincipen är relativt enkel: Med hjälp av tryckskillnader finfördelas den flytande färgblandningen som tidigare fyllts på i behållaren till små droppar. Tack vare den mycket fina finfördelningen kan en lackbild med enastående ytkvalitet uppnås.

Dropparna lägger sig på karossytan (t ex framskärm, dörr, huv) och bildar där en sammanflytande ytfilm. En förutsättning för detta är att dropparna appliceras i tillräcklig mängd. Framförallt är det viktigt att inte för mycket färg ansamlas, eftersom det kan orsaka lackrinning och apelsinyta. Både alstring av en tryckskillnad samt tillförsel av lacken som ska finfördelas kan ske på olika sätt. Och de olika sprutmetoderna kan klassificeras enligt tryckuppbyggnadstyp.



Allmän arbetsutrustning

Förutom sprutpistolen, som vi beskriver i detalj på nästa sida, finns det många fler verktyg som är till hjälp för lackeraren i det krävande arbetet att skapa ett optimalt lackeringsresultat. Här följer ett urval och deras respektive användningsområde:

Mätkärl: För mätning och blandning av olika lackmaterial.

Mätsticka: För uppmätning av rätt mängd lack och grundfärg för blandning.

Viskositetsmätkärl: Framställning av rätt lackviskositet med en kalibrerad 4 mm-öppning.

Lackfilter/lacksil: Filtrering av främmande partiklar från den blandade lacken eller grundfärgen. **Obs:** Rätt filter resp. lämplig sil ska alltid användas för alla lacker.

Provplåtar: Den blandade lacken appliceras på dessa och färgnyansen jämförs sedan med den på bilen.

Färgkort/färgkartor: Dessa tillhandahålls av lacktillverkarna och underlättar att hitta rätt färgnyans.

Klibbdukar: Tack vare impregnering med klibbig kåda tar de upp dammpartiklar mycket bra. Därför används dessa dukar direkt innan lackapplicering för att rengöra ytan som ska lackeras.

Tryckluftspistoler: Med dessa kan slipprester avlägsnas och slipade ytor torkas.



Sprutpistoler för fyller och täcklack

Sprutpistolen är utan tvekan det viktigaste arbetsredskapet i alla lackeringsverkstäder. Med en högkvalitativ och korrekt inställd sprutpistol vid applicering av grundfärg eller täcklack uppnås en absolut jämn skiktjocklek resp. glatt lackyta. Vi måste dock nämna att även den bästa utrustning inte hjälper om man gör fel vid utförandet. Lackeringsarbeten kräver verkligen skickliga händer och stort fokus vid applicering av fyller eller lack. Regelbundet underhåll av sprutpistolen, noggrann rengöring efter varje användning och försiktig hantering av de känsliga delarna är också ett krav för att man i slutänden ska uppnå ett perfekt resultat.

Funktionsprincip

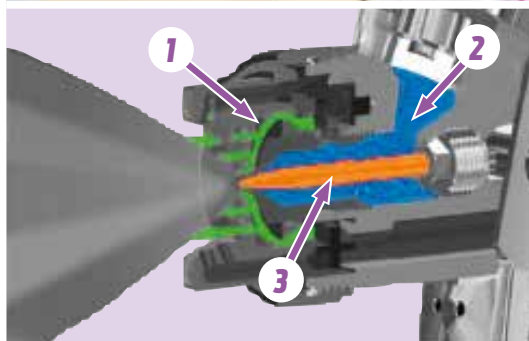
Tack vare pistolens avancerade konstruktion och med hjälp av komprimerad luft sugas den sprutfärdiga lacken upp från behållaren/koppen, som antingen sitter ovanför eller under munstycket, och appliceras sedan på en yta som ska bearbetas. Här utnyttjas venturi-principen, som tidigare till exempel även användes i förgasare på förbränningsmotorer. När sprutpistolens avtryckare trycks till den första tryckpunkten, öppnas endast tryckluftskanalen. Om avtryckaren trycks in längre rör sig munstycks nålen och lacken sugas med av luftströmmen med hög hastighet. Därigenom uppstår den typiska sprut-/lackdimman som består av mycket fina mikrolackdroppar.

Sprutpistolstyper (bild A och B)

För sprutpistoler med sugbehållare är lackbehållaren (koppen) placerad under pistolen och för sprutpistoler med flödeskopp sitter den ovanpå. Dessutom delas sprutpistoler in i hög- och lågtryckspistoler. Högtryckspistoler kräver en större luftmängd och avger en kraftig lackdimma. Lacköverföringseffektiviteten ligger bara på cirka 35 procent. De har dessutom hög energi- och materialförbrukning. Spruttrycket ligger mellan 1 och 6 bar.

Nuförtiden används nästan uteslutande system med mindre sprutdimma (RP- och HVLP-system). När det gäller RP-pistoler (Reduced Pressure) handlar det om optimerade högtryckspistoler med ett ingående tryck på cirka 2,5 bar och ett finfördelningstryck vid luftmunstycket på 1 till 2 bar. I praktiken används denna sprutteknik på grund av den fina finfördelningen framförallt vid applicering av klarlack.

Lågtryckspistoler har mindre lackdimbildning och uppnår därmed en lacköverföringseffektivitet på cirka 65 procent. Det erforderliga spruttrycket ligger mellan 1 och 5 bar och munstycken på mellan 1 och 2,2 mm används.



- 1) Lufttillförsel
- 2) Lacktillförsel
- 3) Munstycks nål

- 4) Mängdreglering
- 5) Reglering av stråle
- 6) Reglering av arbetstryck
- 7) Tryckluftanslutning



HVLP-sprutpistol (bild C)

HVLP står för High Volume Low Pressure. Den tillhörande pistolen skapar en mjuk, fin och homogen sprutstråle. Finfördelningstrycket vid luftmunstycket uppgår till 0,7 bar, det ingående trycket i pistolen ligger på 2,0 bar. Det låga finfördelningstrycket i kombination med kraftigt reducerad sprutdimma ger hög materialutmatning. Det låga invändiga trycket ger minskad återstuds när lackdropparna träffar föremålet, och därmed minskas även den så kallade översprutningsandelen. Denna sprutteknik har en mycket bra appliceringseffektivitet. Via olika munstycksstorlekar kan HVLP-sprutpistoler användas för alla material vid en lackreparation, ofta används de för vattenbaserade lacker.





Transport på bästa sätt



Ford Tourneo Connect Sedan mer än 20 år tillbaka utgör motsvarigheten till Transit Connect en fast del av det kompakta transportfordonssegmentet. Under denna tidsperiod har en trogen och ständigt växande kundbas skapats. I maj 2022 introducerades den tredje generationen av Tourneo Connect på marknaden. Autoteam presenterar nu den populära modellen med alla dess funktioner och fördelar.

När det gäller mångsiktighet, rymlighet och komfort finns det inget bättre alternativ än Ford Tourneo Connect. Den har ordentligt med plats för yrkesmässig användning och passar både i stan och på landet. Den är perfekt lämpad för vardagstransporter för familjer eller för dem med ambitiösa hobbyaktiviteter. Även utsidan visar tydligt med sitt formspråk att den är en dynamisk del av Fords palett av modeller. I den moderna och funktionella kupén får det plats med upp till sju personer. I utförandet med det längsta axelavståndet, kallat Grand Tourneo Connect, är användningen av bagageutrymmet särskilt flexibelt.

Motorer, växellådor och allhjulsdraft

För drivningen ansvarar Fords EcoBoost-bensinmotor på 1,5 liter och 84 kW (114 hk) med 6-växlad manuell växellåda som standard. Det går att uppgradera fordonet till 7-växlad automatisk växellåda. Detta underlättar särskilt i stadstrafik med de ständiga stoppen och starterna.

På dieselsidan finns två varianter av EcoBlue på 2,0 liter tillgängliga: Varianten på 75 kW (102 hk) är utrustad med en 6-växlad manuell växellåda som standard, medan den mer dynamiska versionen på 90 kW (122 hk)

finns tillgänglig både med manuell växellåda, samt med 7-växlad automatisk växellåda (dubbelkoppling). Tourneo Connect finns nu även tillgänglig med allhjulsdraft på varianten med dieselmotor på 122 hk och manuell växellåda.

Alla framdrivningskoncept är utrustade med den senaste tekniken, bränslesnåla och samtidigt vinddragsstarka med imponerande accelerationsvärden och topphastigheter på upp till 187 km/h. Givetvis uppfyller de dessutom samtliga utsläppsdirektiv. På Tourneo Connect med EcoBlue-dieselmotor finns en AdBlue-behållare på 15 liter.



Högsta betyg i Euro NCAP:s krocktest

Redan i slutet av 2021, ungefär när nya Ford Tourneo Connect började tillverkas, testade det välkända företaget Euro NCAP den tredje generationen Transporter. Det slutade med ett toppresultat för Ford.

Som åttonde Ford-personbil fick multiaktivitetsfordonet det högsta betyget med fem stjärnor i betyg vad gäller säkerheten. Med ett resultat på 84 procent för skydd för vuxna samt 82 procent för skydd av barn fick Tourneo Connect toppbetyg. Vid testet för sidokollisionsskydd fick Ford-modellen till och med högsta möjliga poäng. Dessutom uppskattade proffsen på Euro NCAP särskilt de topmoderna förarhjälpsystemen, som finns tillgängliga som standard på flera av modellerna. Några av dem är: Filhållningshjälp med filhållningsvarning, Pre-Collision Assist, trötthetsvarnare, döda vinkeln-övervakning med Cross Traffic Alert och nödbromsfunktion vid utkörning bakåt och parkeringshjälp med släpkörningshjälp. Inte att undra på att kunderna känner sig så säkra och bekväma i nya Ford Tourneo Connect.



Utrustning

Redan i basvarianten, som börjar med Titanium för Tourneo Connect, finns det massor av extrautrustning utan extra kostnad. Däribland multifunktionsrätt i läder, ljudsystem med 8,25-tums pekskärm i mittkonsollen, skjutdörr på vänster och höger sida, luftkonditionering, strålkastarassistent, vindrutetorkare med regnsensor, elektriska justerbara, fällbara och uppvärmda ytterbackspeglar, silverfärgad takreling och lättmetallfälgar. På modellen Active finns fler funktioner med som standard, t.ex. uppvärmda rutor (tonade från andra sätesraden), takförvaring, Crossover Body Kit Active (bl.a. med svarta hjulhuskydd, underredesskydd och särskilda stötfångare) samt lättmetallfälgar med premiumlackering. Kunder med ännu högre anspråk kanske lockas av varianten Sport, som endast finns tillgänglig med långt axelavstånd (Grand Tourneo Connect). Här hittar vi istället en svart takreling, Crossover Body Kit Sport (bl.a. med breda GT-remsor på taket, motorhuv och bakluckan), digital instrumentpanel med 10,25-tums skärm, lättmetallfälgar med matt, svart lackering samt LED-strålkastare och LED-baklyktor.

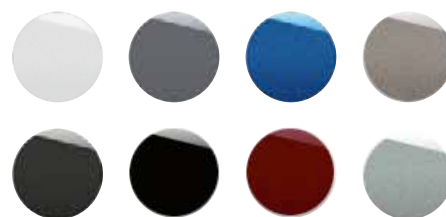
Alla tre varianter av Tourneo Connect kan anpassas ytterligare med olika utrustningspaket. Panoramatak, dragkrok, elektrisk extravärmare, backkamera och induktiv laddstation är några exempel på extrautrustning.

Färgpalett

Det är inte bara den snygga designen på det rymliga fordonet som gör kunderna glada, det gäller även de olika moderna lackalternativen som finns tillgängliga för nya Ford Tourneo Connect. De båda standardfärgerna kan beställas utan extra kostnad.

Standardfärger: Frozen White och Comet Grey.

Metallic: Boundless Blue, Dusky Silver, Graphite Grey, Ink Black, Maple Red, Stardust Silver.



Ford Tourneo Connect – Fakta och siffror

Motor / växellåda / drivning	Bensin		Diesel				
	1,5 l EcoBoost		2,0 l EcoBlue	2,0 l EcoBlue			
Konstruktion, montering, cylinderantal, ventiler	Rad, tvär, 4, 16						
Cylindervolym	cm ³	1498	1968	1968			
Effekt	kW (hk)	84 (114)	75 (102)	90 (122)			
Max. vridmoment	Nm	220 vid 1750-3000 varv/min ⁻¹	280 vid 1500-2500 varv/min ⁻¹	320 vid 1600-2500 varv/min ⁻¹			
Cylinderdiameter x slaglängd	mm	74,5 x 85,9	81,0 x 95,5				
Kompression		12,5 : 1	16,0 : 1				
Avgasreningsnivå	Euro 6d-ISC-FCM						
Kamaxeltransmission	Tandrem med dynamisk spännare						
Blandningsförlopp	Bensindirektinsprutning under högtryck		Common Rail-insprutning under högtryck (Bosch), upp till 2 200 bar				
Växellåda	6-växlad Manuell	7-växlad Automatisk	6-växlad Manuell	6-växlad Manuell	7-växlad Automatisk	6-växlad Manuell	
Drivning	Fram						Allhjulsdraft
Prestanda / Förbrukning							
Acceleration från 0 - 100 km/h	s	11,9	11,9	13,5	11,2	11,4	12,1
Maxhastighet	km/h	181	182	175	187	186	175
Bränsleförbrukning* stadstrafik / landsväg (snabbt) / blandad körning	l/100 km	8,2-8,0 5,7-5,5 6,6-6,4	8,8-8,7 5,8-5,7 6,9-6,7	6,1-6,0 4,3-4,2 5,0-4,9	6,1-6,0 4,3-4,2 5,0-4,9	6,8-6,7 4,6-4,5 5,4-5,2	6,5-6,3 4,8-4,7 5,5-5,4
CO ₂ -utsläpp (blandad körning)*	g/km	150-145	155-152	131-128	130-128	140-136	144-140
Bränsletankvolym	l	50					
Stötdämpning / Bromsar / Styrning							
Framaxel	Individuell hjulupphängning på MacPherson-fjäderben med dubbla nedre länkar, krängningshämmare med stag						
Bakaxel	Längsgående halvstel bakaxel med panhardstag fram, förstärkt variant med panhardstag bak för allhjulsdraft, separerade fjädrar och dämpare						
Bromssystem	Elektronisk fyrkanals-ABS med elektronisk bromskraftsfördelning (EBD), ESP, EBA, EBB, EPB						
Bromsar fram/bak (∅ × tjocklek)	mm	Bromsskivor, ventilerade = 288 × 25 resp. 312 × 25/Bromsskivor = 272 × 10 resp. 300 × 12					
Servostyrning	Elektro-mekanisk, kuggstångsstyrning, EPAS, hastighetsberoende						
Vändcirkel (väन्द्रadie)	m	11,4					
Fälgar / Däck							
Däck på lättmetallfälgar	6,5 J × 16 med 205/60 R16 eller 6,5 J × 17 med 215/55 R17 eller 7 J × 17 med 215/55 R17						
Reservhjul	Däckreparationssett (v _{max} = 80 km/h)						
Vikt / Mått / Volym							
EG-tjänstevikt	kg	1542	1572	1610	1610	1643	1712
Tillåten totalvikt	kg	2150	2150	2220	2220	2250	2300
Tillåten släpavagnsvikt (bromsat 12 %)	kg	1400	1500				
Tillåten släpavagnsvikt (obromsat)	kg	750					
Tillåten stödlast/Tillåten taklast	kg	75 / 100					
Fordonslängd	mm	4500-4515					
Fordonshöjd (med takreling och antenn)	mm	1833-1835					
Fordonsbredd (utan/med ytterbackspeglar)	mm	1855 / 2100					
Axelavstånd	mm	2755					
Lastutrymme	m ³	2,6-3,1					
Serviceintervall							
Service / Kontroll	30.000 km eller vartannat år						

Obs! Siffrorna avser – om inget annat angetts – versionen med KORT axelavstånd. Alla uppgifter är preliminära. Värden kan skilja sig beroende på marknad, modell och utrustning.

* De angivna värdena har uppmätts enligt den föreskrivna mätmetoden (§ 2 nr. 5, 6, 6a Pkw-EnVKV i sin nuvarande version). Fr o m 2018-09-01 ersätter WLTP den nya europeiska körcykeln (NEDC). På grund av de mer realistiska testförhållandena är de uppmätta värdena för bränsleförbrukning och CO₂-utsläpp enligt WLTP i många fall högre än de som uppmätts enligt NEDC.



Global Technical Assistance Center (GTAC)

Begäran om teknisk support (TSR)

Tekniskt hjälpcenter
Fordonsrelaterade ärenden



IDS hjälpcenter
Programvarurelaterade ärenden



Förfrågningar via tekniskt informationssystem (TIS)
Problem med diagnosprogramvara



Ärendehantering av högsta klass

Ford GTAC och PTS Mobile Redan 1993 grundade Ford Tekniskt hjälpcenter med ett litet team av mycket kvalificerade diagnosspecialister. Därmed kunde servicepersonal hos återförsäljarna snabbt och effektivt få värdefull teknisk support vid komplicerad felsökning och då problem uppstått. Läs om hur processerna ser ut på Tekniskt hjälpcenter idag, efter nästan 30 år.

Ford har alltid fokus på att hjälpa sina verkstäder på bästa möjliga sätt och optimera kundtillfredsställelsen ytterligare. För att lyckas med detta är en avgörande orsak att Tekniskt hjälpcenter är så bra organiserat som möjligt.

Med GTAC (Global Technical Assistance Center, globalt center för teknisk assistans) och en avsevärt utökad personalstyrka har Ford den mest omfattande tekniska supporten inom bilindustrin. Återförsäljarna ska alltid vända sig till GTAC när de behöver råd om olösta fordonsproblem eller vid problem med diagnosprogramvara och -programvara. Då gäller dock alltid egenansvar. Först när ni har utnyttjat samtliga resurser i företaget eller i PTS ska GTAC kontaktas.

För den europeiska marknaden delas supportförfrågningarna upp i:

1) Begäran om teknisk support (TSR): Dessa används vid fordons- och programvarurelaterade ärenden.

2) Förfrågningar via tekniskt informationssystem (TIS): Dessa används uteslutande för problem med diagnosprogramvara och ingen uppkoppling mot bilen sker.

Både TSR- och TIS-förfrågningar är tillgängliga i GTAC-systemet.

Beroende på möjlig orsak finns det två TSR-kontaktmetoder: Tekniskt hjälpcenter och IDS hjälpcenter. Ärendehantering via begäran om teknisk support (TSR)

inleddes 2020 på Tekniskt hjälpcenter. Det handlar om en uppdatering av assistansservice per telefon (HAR) (se artikel i Autoteam 1/2020) som infördes 2016 för auktoriserade verkstäder och gav återförsäljare möjlighet att skicka in begäran om support elektroniskt till Tekniskt hjälpcenter.

Tekniskt hjälpcenter TSR används för att registrera ärenden där det högst troligt är bilen själv som är orsaken. Den första kontakten måste då alltid ske genom att skicka in en TSR-förfrågan i PTS. När Tekniskt hjälpcenter har svarat första gången kan du uppdatera TSR eller – vid behov – ringa Tekniskt hjälpcenter och be om ytterligare assistans.

Med introduktionen av PTS har nu TSR-processen införts även för IDS hjälpcenter och ersätter därmed den e-postbaserade supportprocessen för IDS hjälpcenter som använts under många år. Den nya kontaktprocessen för IDS hjälpcenter används för ärenden som högst troligt har orsakats av diagnosprogramvaran/-rutinerna. För att starta processen ska en TSR skickas in via PTS. Du måste uppdatera TSR för förnyad kontakt, eftersom det inte är möjligt att kommunicera med IDS hjälpcenter via telefon. ►

Fliken "Tekniskt hjälpcenter"

När du har öppnat PTS går du vänster på "startsidan" och av de flikar som visas väljer du den fjärde från vänster ("Tekniskt hjälpcenter"). En undermeny med fem alternativ öppnas för vidare val:

- Startsidea för centret för teknisk assistans.
- Status för begäran om teknisk support.
- Formulär – Begäran om TIS-support.
- Status för begäran om TIS-support.
- DSR-support.

Begäran om support

Både begäran om teknisk support (TSR) och förfrågningar gällande det tekniska informationssystemet (TIS; endast IDS hjälpcenter) finns tillgängliga i det globala centret för teknisk assistans (GTAC). Här nedan beskriver vi kortfattat hur processen ser ut när du behöver kontakta Tekniskt hjälpcenter och IDS hjälpcenter. Observera då de små, men avgörande skillnaderna och beakta detta extra noga under arbetet i verkstaden.

Tillvägagångssätt vid kontakt med Tekniskt hjälpcenter

TSR-förfrågan sker i PTS. Detta är den inledande kontakten med Tekniskt hjälpcenter. Ditt 9-ställiga kontakt-ID finns då redan på plats. Vänta sedan tills hjälpcentret kontaktar dig igen. Först därefter kan du ringa dem.

Tillvägagångssätt vid kontakt med IDS hjälpcenter

IDS hjälpcenter kontaktas när en TSR-förfrågan har skickats in i PTS. När du har fått svar från IDS hjälpcenter måste du eventuellt uppdatera din förfrågan.

Viktigt: Det går inte att kommunicera med IDS hjälpcenter via telefon.

Skicka in en ny förfrågan

Inom ärendehanteringsprocessen finns det totalt tre olika formulär som kan skickas in. Ärendehanteringsprocessen utnyttjar den information om frågeställaren och den valda bilen som redan är känd och finns tillgänglig i PTS. Därigenom minimeras administrationskostnaderna för samtliga TSR, effektiviteten ökar för alla berörda och detta möjliggör dessutom bättre förberedda förfrågningar.

Utöver detta kan ni dra nytta av följande tilläggsfunktioner:

- Snabb reaktionstid och snabbare handläggning.
- Återförsäljarpersonal resp. arbetsledare kan kontrollera ärenden och deras status online.
- Aktivitetsprotokoll: Ingen ny kontakt behöver tas med Tekniskt hjälpcenter eller IDS hjälpcenter för att bekräfta saker som redan har överenskommits.

Uppdatera befintliga förfrågningar

För uppdatering av förfrågningar från TSR eller TIS finns det exakt fastställda rutiner:

TSR-förfrågningar som gäller programvarusupport via Tekniskt hjälpcenter och IDS hjälpcenter uppdateras via fliken "Startsidea" > "Teknisk support" > "Status för begäran om teknisk support".

TIS-förfrågningar som gäller support för tekniska informationssystem via IDS hjälpcenter uppdateras via fliken "Startsidea" > "Teknisk support" > "Status för begäran om TIS-support".

Nyligen introducerade funktioner

- För VIN-baserad support gäller samma process för kontakt med Tekniskt hjälpcenter och IDS hjälpcenter.
- Tillgång till ett verktyg för självhjälp (SHT) för förfrågningar: Innan en TSR skickas in kan det vara värt att kontrollera om det finns några liknande ärenden som har registrerats som lösta av återförsäljaren när TSR-förfrågan avslutades. Om det finns ett liknande fall med en användbar lösning sparar man tid eftersom man inte behöver skapa en ny TSR.
- Tekniskt hjälpcenter har möjlighet att överföra en förfrågan till IDS hjälpcenter (och omvänt) om orsaken vid tidpunkten då ärendet skickades in var oklar (om det t ex för ovanlighets skull inte går att bedöma om det är diagnosprogramvaran eller bilen som är problemet). Detta gäller dock INTE för supportförfrågningar för tekniska informationssystem (TIS) till IDS hjälpcenter. De kan inte överföras och kan endast behandlas av IDS hjälpcenter.

Välkommen till PTS Mobile

De senaste åren har användningen av multimediaenheter förändrats inte bara inom det privata området. Även för många företag och hos er återförsäljare har arbetsprocesserna förändrats via användning av smartphones, surfplattor, bärbara datorer och stationära datorer. Snabb och bekväm överföring av videoklipp direkt till kunderna (via Ford Video Check) har dessutom tagit verkstadsservice till en helt ny nivå.

Även Tekniskt hjälpcenter följer med i utvecklingen och den logiska konsekvensen är då att GTAC kan användas på en smartphone via PTS Mobile. PTS Mobile ökar flexibiliteten vid service och erbjuder ett lättnavigerat, lättåtkomligt mobilt alternativ för alla som vill använda en mobiltelefon eller surfplatta på serviceplatsen eller vill kunna arbeta platsoberoende på orten via WiFi.

Många fördelar

PTS Mobile har stöd för samma marknader och språk som versionen av PTS för stationära datorer. Följande information finns tillgänglig: OASIS, TSB/GSB/SSM, verkstads-handbok, servicechecklistor, PC/ED, kopplingsscheman, servicetips, förarhandbok, rapportera klagomål för bilen, bilder från verkstaden och svarsfunktion. Liksom på PTS-webbsidan tillhandahåller OASIS relevant fordonsinformation så att samtliga relevanta speciella servicemeddelanden (SSM), allmänna servicebrev (GSB) och tekniska servicebrev (TSB) är tillgängliga och visas sedan en symptomkod och/eller felkod (DTC) har matats in. Navigering till den tekniska supporten GTAC via sidan Fordons-ID är identisk sedan VIN har bekräftats i PTS Mobile.



Återförsäljare som bestämmer sig för att använda PTS Mobile drar nytta av mer flexibla arbetsprocesser och en märkbar ökning av personalens effektivitet.

Tillhörande dokumentation

Ford ger fortlöpande stöd i form av aktuellt informations- och utbildningsmaterial, kurser och utbildningar. Nedan följer ett urval som berör ämnet "GTAC och PTS Mobile":

- Garantimeddelande 28/2022, 29/2022 och 30/2022: Användning av PTS Mobile för att skicka in bilder som berör garantiärenden.
- Online-servicepublikation Navigering: Navigering i PTS – Webbaserad STARS-kurs 30G14W1.
- Webbaserad PTS-kurs F101104102. Den kan hämtas via hjälpavsnittet i PTS.
- Förbereds: STARS eLearning-kurs "GTAC". Kursnummer: F101105102.

Kompletterande information

Fördjupa dina kunskaper och utnyttja de detaljerade beskrivningarna och bilderna exempelvis i GSB 21-7099 "Ärendehantering för Tekniskt hjälpcenter och IDS hjälpcenter i PTS (GTAC)" från november 2021. Nyligen har GSB 22-7129 tillkommit, som tar upp PTS Mobile.

Avslutningsvis ytterligare en viktig anmärkning: Inga kunduppgifter får av dataskyddsskäl (t ex namn, adresser, födelsedatum, bilens registreringsnummer) lämnas ut vid någon förfrågan till Tekniskt hjälpcenter. Var särskilt uppmärksam på att personliga rättigheter värderas mycket högt och att det i vissa fall kan få rättsliga konsekvenser om bestämmelserna inte följs.

Även smartphones används sedan länge hos Ford-återförsäljare, till exempel vid en Video Check. Man räknar med att ytterligare användningsmöjligheter kommer att läggas till i framtiden, exempelvis inom området "GTAC och PTS Mobile".





Säsongsrapport

Rally-VM 2022 WRC-tävlings säsongen avslutades med de båda loppen på den iberiska halvön och i Japan. Vi tittar än en gång tillbaka på säsongen och vågar oss på en optimistisk framåtblick inför 2023.

Team M-Sport Ford inledde WRC-serien 2022 med stora förväntningar. Och det hade man god grund för: med helt nytvecklade Ford Puma Rally1, toppföraren Craig Breen (Irland) i teamet och den niofaldiga VM-segraren Sébastien Loeb (Frankrike) som gästförare, siktade man högt. I början gick allting perfekt: Loeb och kartläsaren Isabelle Galmiche vann det prestigefulla Monte Carlo-rallyt direkt. Dessutom knep duon Breen/Nagle tredjeplatsen i Monaco. Men därefter blev det bara en enda pallplats, när Craig Breen gick i mål som nummer tre och i slutändan blev bästa förare för Ford (sjunde plats). Flera lopp blev mindre lyckosamma: krockar, haverier, tekniska problem och tidsstraff gav tydliga effekter på poängen. För M-Sport Ford innebar det till slut en tredjeplats bland tillverkarna. Vi vill gratulera 22-åriga Kalle Rovannerä från Finland, som på ett skickligt sätt säkrade VM-titeln i förarmästerskapet och även konstruktörspoängen med Toyota Racing. För att komplettera vår rapport återkommer vi med information om de sista loppen, nr 12 och 13.

Spanska rallyt

Teamet reste med många bilar till specialsträckorna på Costa Dorada (Tarragona-provinsen). Här väntade svåra asfaltsbanor och många kniviga kurvor på de fyra huvudförarna från M-Sport Ford. Med plats 8 (Adrien Fourmaux), 9 (Craig Breen) och 10 (Pierre Louis Loubet) kunde åtminstone tre topp 10-placeringar uppnås och därmed några poäng samlas till den fortsatta tävlingen. Gus Greensmith var den enda som hade otur, när han gled in i en barriär i en högerkurva och blev tvungen att avsluta loppet i förtid.

Japanska rallyt

Vid den avslutande tävlingen i Japan fick M-Sport Ford en sista chans att göra avtryck under 2022 års säsong. Med bara två tävlingsbilar och förarna Breen und Greensmith var det framför allt den senare som ville ta ett ordentligt avsked av de totalt 19 asfaltstävlingarna. Säsongsfinalen kunde avslutas med en respektabel sjätteplats. Och även





om Craig Breen bara hamnade på plats 24 i den samlade poängräkningen gjorde han en imponerande insats för sig själv och M-Sport Ford i den slutliga Power Stage.

Höga förväntningar inför 2023

Planerna för nya lopp publicerades redan i november av FIA, återigen med 13 tävlingar. En nyhet är rallyn i Mexiko, Chile och en tävling med namnet "Centraleuropa" som organiseras och genomförs gemensamt av Tyskland, Österrike och Tjeckien. Det är för övrigt första gången någonsin som ett VM-lopp sträcker sig över tre länder. Starten av denna enastående rallyupplevelse ska gå av stapeln i Prag, därifrån fortsätter man i Österrike, och den stora finalen är sedan i Passau i Niederbayern. Alla rallyfans kan 2023 glädjas över sju grusvägs- och fyra asfaltsbanor. En gång blir underlaget snö och is och på "Monte" kan man som så ofta januari förvänta sig en blandning av snö och asfalt.

Hur reglerna för den nya tävlingstiden kommer att se ut får vi veta vid ett senare tillfälle. Samma gäller för vilka bilar som ska användas och hur teamen med förare och kartläsare ska se ut. Autoteam fortsätter att bevaka detta och håller dig uppdaterad med tävlingsrapporter och resultat under kommande WRC-rallyn. Tonvikten ligger förstås på den inledande tävlingen i Monaco. Kan M-Sport Ford återigen, som den senaste gången, komma med en sensation på det berömda Monte Carlo-rallyt? Det håller vi tummarna för och ser fram emot en spännande och framgångsrik säsong år 2023.

Förarpöäng 2022 (Slutligt ställningstagande)

	Förare	WRC-fordon	Poäng
1	Kalle Rovannerä	Toyota GR Yaris	255
2	Ott Tänak	Hyundai i20 N	205
3	Thierry Neuville	Hyundai i20 N	193
4	Elfyn Evans	Toyota GR Yaris	134
5	Takamoto Katsuta	Toyota GR Yaris	122
6	Sébastien Ogier	Toyota GR Yaris	97
7	Craig Breen	Ford Puma Rally1	84
8	Dani Sordo	Hyundai i20 N	59

Konstruktörspöäng 2022

	Märke	Poäng
1	Toyota Racing	525
2	Hyundai Motorsport	455
3	M-Sport Ford	257

Rally-VM-kalender 2023 (ändringar förbehålles)

Lopp	Land	Datum
1	Monaco (Monte Carlo)	19.01.-22.01.
2	Sverige	09.02.-12.02.
3	Mexiko	16.03.-19.03.
4	Kroatien	20.04.-23.04.
5	Portugal	11.05.-14.05.
6	Italien	01.06.-04.06.
7	Kenya (Safari)	22.06.-25.06.
8	Estland	20.07.-23.07.
9	Finland	03.08.-06.08.
10	Grekland	07.09.-10.09.
11	Chile	28.09.-01.10.
12	Centraleuropa (D-A-CZ)	26.10.-29.10.
13	Japan	16.11.-19.11.



Exemplarisk: nya Ford Mustang

- Den sjunde generationen av sportbilsikonen från Ford presenterades för första gången i mitten av september 2022 på bilmässan i Detroit. Coupé (Fastback) och Cabriolet (Convertible) ingår återigen i utbudet. I Europa förväntas det gå att beställa denna helt bakhjulsdrivna modell från och med tredje kvartalet 2023.
- Bland drivlinorna finns nu återigen 2.3L EcoBoost-bensinmotorn i kombination med 10-växlad automatväxellåda som alternativ. 5.0L V8-bensinmotorn med 6-växlad manuell växellåda eller 10-växlad automatväxellåda finns fortfarande kvar. Den senare kan manövreras via växelpaddlar på läderratten med plan underdel. V8-motorn har ett nytt inloppssystem med dubbla luftintag och dubbla gasspjäll. Detta ökar luftgenomströmningen och minskar insugsförlusterna. Samtliga aggregat har genomgått omfattande modifieringar och vidareutvecklats. Ytterligare information och effektuppgifter kommer att presenteras vid en senare tidpunkt.
- Det moderna "Drive Mode"-systemet har upp till sex interaktiva, individuellt anpassningsbara körprogram och täcker därmed de flesta användningsförhållanden: Normal, Sport, Halt, Drag (snabbstart) och Bana. Till detta kommer ett fritt konfigurerbart läge med flera profiler som föraren kan ställa in enligt sina personliga önskemål.
- Kupén är helt och hållet anpassad till föraren. Den har en helt digital 12,4-tums instrumentpanel där olika layouter kan väljas. Displayen övergår sedan flytande i 13,2-tums pekskärmen för Ford SYNC 4-systemet. Båda bildskärmarna förmedlar informationen visuellt på ett mycket tydligt sätt, samt ger bekväm åtkomst till samtliga reglage (inkl. hantering av ljudanläggning och luftkonditionering).



- Karossen, strålkastarna och bakljusen har omarbetats diskret. De olika Mustang-versionerna har individuellt utformade frontpartier och skiljer sig därmed även från varandra visuellt. Coupé-modellen har en spoiler bak. Mustang GT har större luftintag för kyl Luft och nya distinkta luftutsläpp på motorhuv.
- Vid marknadsintroduktionen ska tolv attraktiva färger finnas tillgängliga för beställning, varav tre är speciellt utmärkande lacker som får premiär på Ford Mustang: Blue Ember, Vapor Blue och Yellow Splash.
- För bankörning finns specialversionen "Mustang Dark Horse" med specialsportchassi, ännu mer aerodynamisk profil och starkare V8-motor tillgänglig.

Obs! All information är preliminär. Utrustning kan variera beroende på land. Strömförbrukning och koldioxidutsläpp enligt tillverkare.

