

# FORD AUTOTEAM

Tidningen för Fords Hela Serviceteam

Utgåva 2/2023 S



**Hälsning från ovan**  
Taktält som tillbehör

**Nya, variabla och snart  
helelektriska**  
**Ford Transit Courier  
och Tourneo Courier**



**Kom ihåg att aktivera**  
FordPass-appen och modemmet





## Med Ford Servicelöften minimeras avbrotten i kundernas verksamhet



När vi frågar våra transportbils kunder vad som är viktigast så svarar majoriteten "så få avbrott i verksamheten som möjligt". Bilen måste rulla, annars påverkas kundens verksamhet negativt.

Med Ford servicelöften kan vi avhjälpa detta till stor del. Genom att erbjuda en primär diagnos och estimerad reparationstid inom 4 h, möjlighet till service inom 24 h och reparation inom 48 h ger vi våra transportbils kunder tryggheten att deras verksamhet kan rulla vidare, med minimalt med avbrott.

Vi behöver tillsammans säkerställa att servicelöftena når fram och ut till våra kunder. På Ford Sverige skickar vi ut information om våra servicelöften via månads-utskick till kund och digital marknadsföring. Ni återförsäljare och verkstäder kommunicerar budskapet lokalt i verkstäder och på anläggningar och via lokal marknadsföring.

Men DU som jobbar med våra kunder och bilar behöver också ta varje chans att berätta om vilken otrolig service som vi på Ford faktiskt erbjuder alla som äger en Ford Transportbil.

Först då kan våra kunder känna sig trygga i sitt ägande och vi kan skapa en lojalitet för lång tid! Under hösten kommer vi ta fram mer material för att visualisera våra servicelöften på era tv-skärmar och sociala medier, allt för att öka medvetenheten om vilken service vi erbjuder.

I artikel "Att äga en transportbil" (sid 18/19) kan ni läsa mer om hela kundresan och vad vi gör för att stärka tryggheten och lojaliteten hos våra transportbils kunder.

Kjell Eidenbrant  
Servicemarknadschef  
Ford Sverige



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 – nortonrx, Naypong, PeterHermesFurian, EXTREME-PHOTOGRAPHER





8



10



14



16



FordPass

20



24



## Nyheter och aktuellt

### Telegramm från Ford 4

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

### Löpande förbättringar 16

Vi kan dra våra första slutsatser efter avstängningen av Ford Etis och övergången till PTS.

### Rally-VM-säsongen 2023 24

Fordföraren Ott Tänak har fortfarande chans på en topplacering i förarställningen..



## Teknik och diagnos

### För fraktleveranser, fritid och familj 10

Presentation av nya modeller: Ford Transit Courier och Tourneo Courier övertygar vid första anblicken.

### Expertkunskap 22

Med den nya kursen "HV Expert" fördjupas kunskaperna om högspänning på Fords serviceskola.



## Service och underhåll

### Kliv upp på taket 5

Taktält från Ford Tillbehör blir alltmer populära. Är du redo för monteringen?

### Överblick över allt – med system! 14

Med Ford ToolNet har du alltid full koll på verktyg och utrustning.

### Att äga en transportbil 18

På Ford i Sverige arbetar vi kontinuerligt för att möta våra transportbils-kunders behov och förväntningar.

### Övertygningsarbete 20

FordPass-appen är inte till någon nytta om inte den och modemmet är aktiverade.



## Plåt och lack

### Bristande kontakt 8

På vissa Ford-modeller behöver skjuddörrens kontaktbrytare justeras.

# FORD AUTOTEAM

## Impressum – utgåva 2/2023

**Ford Europe (TSO)**  
Wolfgang Rauh

**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: +49 228 4037-585  
Email: autoteam.de@oeconnection.com



## Invigning av Cologne Electric Vehicle Center

12 juni 2023 innebar ytterligare en historisk milstolpe i den mer än 90-åriga framgångssagan för Fords fabrik i Köln. Vid en högtidlig ceremoni öppnade förbundskansler Olaf Scholz och William Clay Ford Jr., en ättling till Henry Ford, det nya CO<sub>2</sub>-neutrala Cologne Electrification Vehicle Center. Med investeringar på ca 2 miljarder USD och med rekordfart har man under de senaste månaderna lagt grunden för detta. Från sommaren 2024 kommer de första helelektriska bilarna, exempelvis E-Explorer, att rulla av bandet. Autoteam kommer att uppmärksamma detta utförligt med en 16-sidig specialutgåva, som medföljer nummer 2/2023 av den vanliga tidningen.



## Ford F-150 kommer till Europa som E-version

Elektrifieringen av Fords modellutbud utökas nu med kultbilar som den legendariska F-150. Den mest sålda pick-upen i USA erövrar nu Europa i den helelektriska versionen "Lightning". Först ut blir Norge, där elbilar redan har ett mycket stort kundgenomslag. Därefter planeras försäljning över hela världen. Tillsammans har de båda elmotorerna i F-150 Lightning en effekt på 337 kW (458 hk) och övertygar med ett ofattbart vridmoment på 1050 Nm, som i princip finns tillgängligt redan vid start från stillastående. Acceleration från noll till 100 km/h tar mindre än 5 sekunder och för vardagsbruk har den kapacitet för en släpvagnsvikt på nära 3,5 ton.



## Appen Ford Pro Preview: Upplev modeller virtuellt

I samband med marknadsintroduktionen av nya Ford Transit Custom som ägde rum i mitten av 2023 hade potentiella köpare möjlighet att tack vare den senaste AR-tekniken (Augmented Reality) i förväg få ett mycket informativt och verklighetstroget intryck av de många nyheterna som den nya modellgenerationen av Transit Custom kommer med. Den tillhörande Preview-appen projicerar t ex nyttofordonet på en surfplatta och möjliggör därmed en virtuell rundtur och ger en översikt över Fords mest sålda lätta lastbil i Europa. Ett stort antal alternativ och diverse interaktiva funktioner ser till att det blir en exceptionell kundupplevelse.



## Pilotprojekt: Ford E-Transit med bränslecell

Förutom att driva fordon med batterimatade elmotorer forskar Ford sedan många år även inom teknik för utsläppsfria bränsleceller. Ett aktuellt exempel på detta är Fords pilotprojekt i Storbritannien. Över en period på totalt tre år kommer olika Ford E-Transit FCEV (Fuel Cell Electric Vehicle) fram till 2025 att testas vid tuff vardagsanvändning med intervall på sex månader. Man kommer då ingående att utforska potentialen för väte som energikälla för nyttofordon. Fokus ligger då på säkerhetsaspekter, vikt-optimering, snabb och enkel tankning samt räckviddsoptimering – faktorer som är speciellt viktiga för åkerier, budfirmor och logistikföretag.





## Kliv upp på taket

**Montering av taktält** För många kunder blir det allt viktigare hur de tillbringar sin fritid. Då hamnar semesterresor, utflykter i naturen och campingaktiviteter högt på listan. För detta kan Ford erbjuda ett mycket omfattande sortiment med produkter och utrustning som kan eftermonteras. Ford-tillbehörsspecialisten i Köln visar på ett exemplariskt sätt hur bashållaren och taktältet monteras på den nuvarande Ford Ranger.

Ford tar inte bara nya vägar i och med elektrifieringen av sin fordonsflotta, utan har även en bra känsla för allmänna trender inom bilindustrin och därmed även för vad kunderna vill ha. Under mottot "Adventurous Spirit – med lust på äventyr" positionerar sig Ford som märke i en ny position och kommer framöver att lägga stor vikt på att erbjuda fordon som väcker starka känslor och är multifunktionella. Här hittar vi till exempel Mustang, Mustang Mach-E, Ranger och Ranger Raptor, Bronco, E-Explorer samt F-150 Lightning. Tillbehörsmarknaden får då allt större betydelse, eftersom kraven från fordonsägarna och andra intresserade har blivit högre. Därför vill många av dem uppgradera sina fordon direkt efter köpet eller senare.

### Storsäljare

Försäljningssiffrorna och förbeställningarna av taktält från Ford Tillbehör har ökat avsevärt den senaste tiden. Tack vare olika tältutföranden samt passande tillval som exempelvis markiser och förtält, eller utfällbart kök och kylbox kan kundernas högt ställda förväntningar infrias. Naturligtvis finns det även många andra tillbehör i programmet, exempelvis klassiker som takboxar, cykelhållare och hållare för kajaker, surfbreddor och snowboards.

På de två följande sidorna beskriver vi montering av ARB-bashållaren på taket på en Ford Ranger modellår 2022 och visar infästningen av taktältet "Flinders" på ARB-hardtoppen "Ascent".

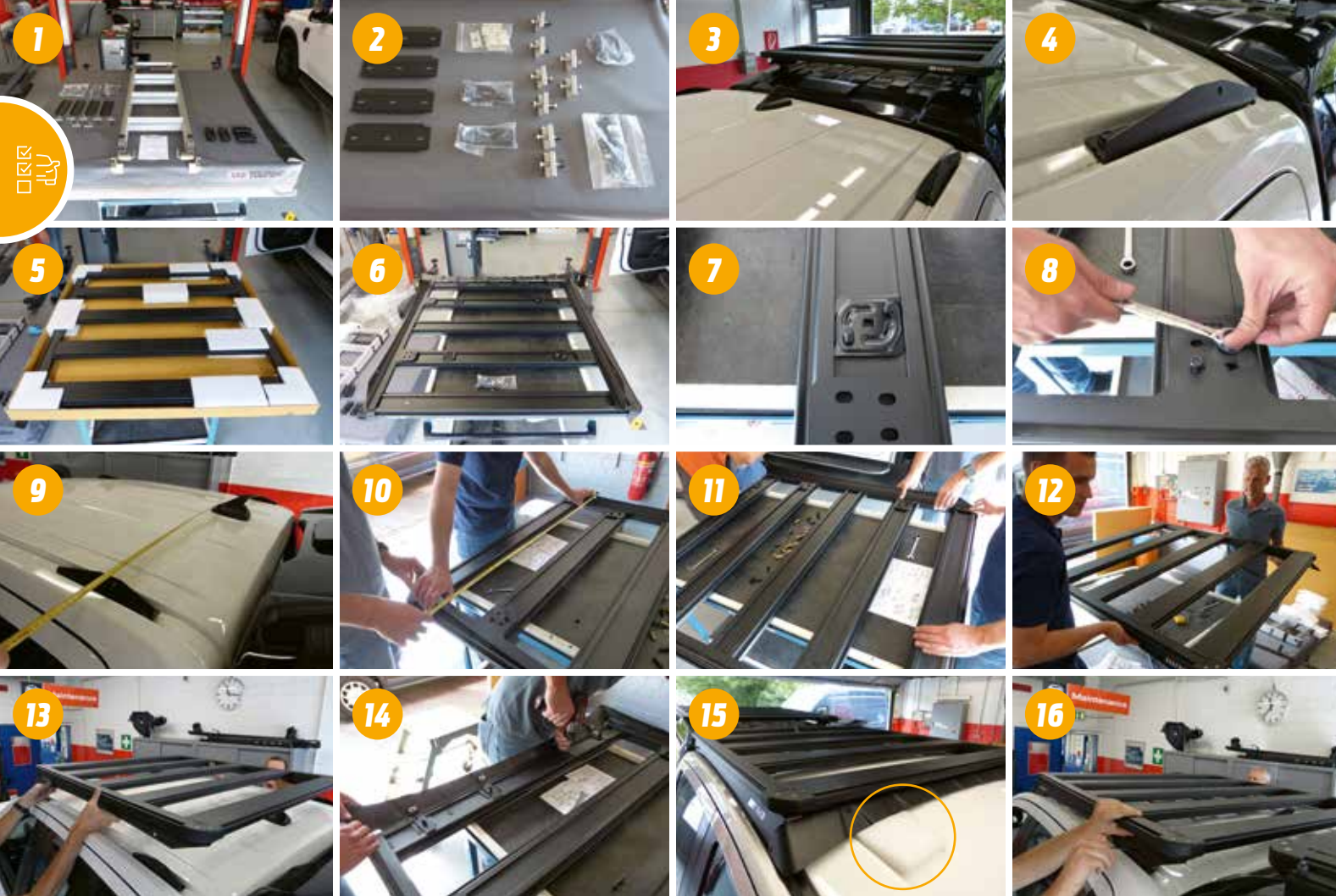
Beroende på tillverkningsår och utförande är systemen tillgängliga för olika Ford-modeller, vid sidan av Ranger även för t ex Focus kombi och Kuga (för varianter utan panoramatak). Se tillbehörskatalogen online för närmare detaljer. ▶

### Tillbehörslänk

<https://www.ford-tillbehoer.se>



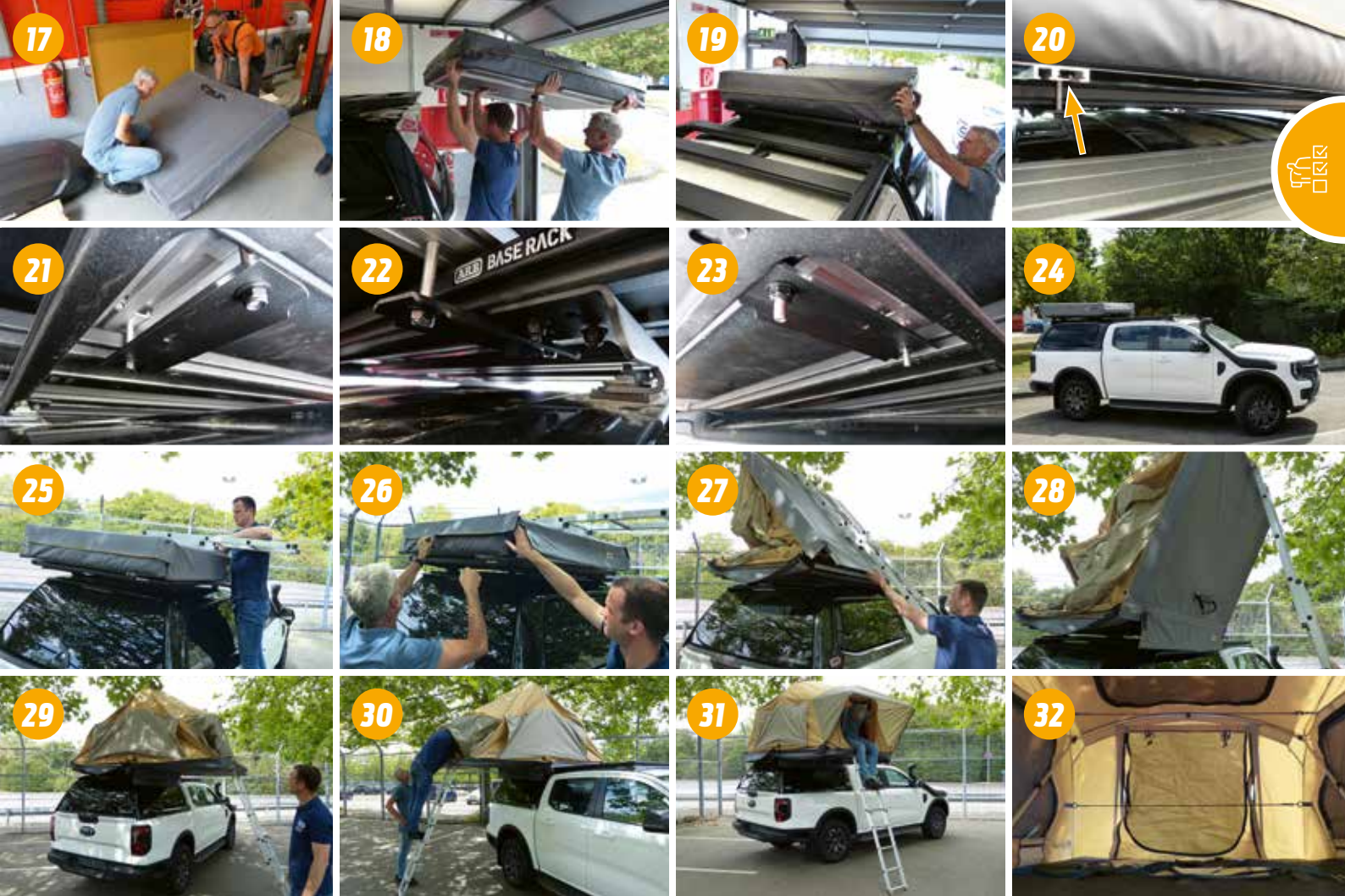
Markis med LED-ljus och lyxförtält är praktiska tillägg för campingfans.



## Monteringsats och bashållare

Som bas för taktältpaketet (i vårt exempel används modellen "Flinders" från ARB) används en monteringsats och bashållare. Det är speciellt viktigt att följa de medföljande steg-för-steg-anvisningarna från ARB när du utför arbetet för första gången – detta sparar tid och undviker onödiga efterarbeten. Därefter kontrollerar du att samtliga komponenter och monteringsdon finns tillgängliga och är felfria. Sprid då ut vissa delar på det nedpackade taktältet (bild 1 och 2). Takrelingen på dubbelhytten på Ford Ranger ska tas bort i förväg och totalt ska fyra förstärkningsvinklar sättas dit i fästpunkterna (3/4). I dessa ska monteringsatsen sedan fästas. Bild 5 visar bashållaren i sin förpackning. Behåll två av de vita styrofoamdelarna – de behövs lite senare. Bashållaren ska sedan placeras på ett arbetsbord och de båda yttre listerna, vindavvisaren samt åtta fästdon ska sättas dit (6/7). Dra endast åt muttrarna för hand i detta läge, eftersom hållaren ska riktas in när den placeras på fordonet (8). Mät det exakta avståndet mellan de båda främre och de båda bakre förstärkningsvinklarna med ett stålmåttband (9). I nästa steg ska mått-

ten överförs till de yttre listerna på bashållaren (10). För korrigering av läget ska listerna flyttas inåt/utåt (11). Dra sedan åt med föreskrivet åtdragningsmoment. Ta hjälp av en kollega och vrid sedan hållaren (12) och placera den på dubbelhyttens tak (13). Var mycket försiktig vid detta moment, eftersom det garanterat uppstår lackskador om hållaren skulle glida ur händerna. Kontrollera noggrant att alla fyra förstärkningsvinklar sitter korrekt – fästhålen måste vara fritt tillgängliga. Om allt ser bra ut ska bashållaren lyftas av igen och vindavvisaren i aluminium monterats framtill med de fyra fästhakarna (14). Nu återstår bara den sista monteringen, och då behöver ni vara två personer igen. Var återigen mycket försiktig och lägg de två styrofoamdelarna på vänster och höger sida under vindavvisaren som skydd mot lackskador (15) – avståndet "vindavvisare – tak" uppgår nämligen bara till ca 10 mm här. Slutligen ska bashållaren och monteringsatsen fästas med korrekt åtdragningsmoment (16). Utför en visuell slutkontroll och se återigen till att hela lastbärarsystemet är korrekt inpassat. Ta bort styrofoamdelarna.



## Taktält "Flinders"

Den Ford Ranger av modellår 2022 vi hade till vårt förfogande var förutom dubbelhytt och den just monterade bashållaren dessutom utrustad med en hardtop, på vilken det redan satt ett lastbärarsystem. Tillbehörsspecialisten visade ditsättning och fixering av taktältet "Flinders" på detta. Förloppet på dubbelhytten är liknande. Rent teoretiskt är det alltså möjligt att placera två taktält efter varandra på en Ranger – maximal taklast och bilens totala lastkapacitet måste då naturligtvis beaktas. Det ca 56 kg tunga tältpaketet ska lyftas av minst två personer och sedan placeras på hardtopen (17-19). Vid behov kan en tredje kollega hjälpa till. **Viktigt:** På de båda silverfärgade fäststagen i aluminium som i förväg ska fästas i längdriktningen under taktältet, ska det bredare spåret vara vänt inåt (20). Anledning: Här ska de totalt åtta långa skruvarna med tillhörande fästdon skjutas in och de fyra fästbyglarna med muttrar fästas (21/22). Dra sedan åt infästningarna för hand och kontrollera att hela taktältpaketet är korrekt inpassat. Om inpassningen är korrekt ska de åtta skruvförbanden dras åt enligt specifikationerna (23). Nu kan vildmarksäventyret börja (24). Den medföljande utfällbara stegen fästs upptill på taktältet via gångjärn med skruvlås (25, se även 1) och dras ut en bit. Därefter lossas du kardborrebanden i hörnen och öppnar hela tältpaketet med blixtlås (26). Med hjälp av stegen fälls "Flinders"

långsamt upp bit för bit (27-29). Se till att stegen står stadigt på marken. För att tältet ska vara tillräckligt spänt och för att fälla upp ingången och sidofönstret ska de medföljande flexibla stängerna monteras (30/31). En blick inuti taktältet avslöjar det stora utrymmet med plats för två vuxna (32).

Autoteam tackar Ford-avdelningen "Tillbehör" i Köln-Merkenich för demonstrationen och den värdefulla hjälpen.

### Tilläggsinformation

- Med tältpaket på taket: max. 110 km/h. Ta bort stegen innan bilen körs.
- Taklast (Ranger): max. 300 kg.
- Kör aldrig med uppfällt taktält – inte ens vid manövrering!
- Vikt: Taktält Flinders: 56 kg (torrt); ARB-bashållare: 15 kg.
- Stegen får belastas med max. 120 kg.



*Eftersom ARB-hardtopen "Ascent", som också finns tillgänglig som Ford-tillbehör, når en taklast på upp till 300 kg på Ranger modellår 2022, har en förstärkningsram integrerats i lastutrymmet.*



## Bristande kontakt

**Manuell skjutdörr** På vissa fordon i Ford Transit-familjen kan det sitta en felaktigt inställd dörrvarningskontakt för den manuella skjutdörren. Vilka modeller som berörs, vad den möjliga orsaken är, hur felfunktionen uppträder vid daglig användning och hur du i verkstaden kan åtgärda problemet snabbt och permanent får du veta i den här artikeln.

Ofta är det små saker som kan verka banala, men som kan ha stor inverkan på totalsystemet "Fordon". Tänk till exempel på hur viktigt det är att vindrutetorkarmotor, länkage och torkarblad fungerar om det skulle börja regna kraftigt och du kör i hög hastighet på motorvägen. Det är också mycket viktigt att sätenas infästning och styrningar är felfria då de i kombination med säkerhetsbältet sörjer för säkerhet vid acceleration, bromsmanövrer och kurvkörning. För tänk dig vad som skulle kunna hända om sätet plötsligt lossnar från fästet då du kör på en brant serpentinväg i bergen – du skulle då få stora problem med att behålla kontrollen över bilen och stanna den.

Lyckligtvis är det lite mindre dramatiskt vid det aktuella fallet med den defekta dörrvarningskontakten för den manuella sidoskjutdörren i vissa Transit-fordon.

### Vilka modeller kan vara berörda??

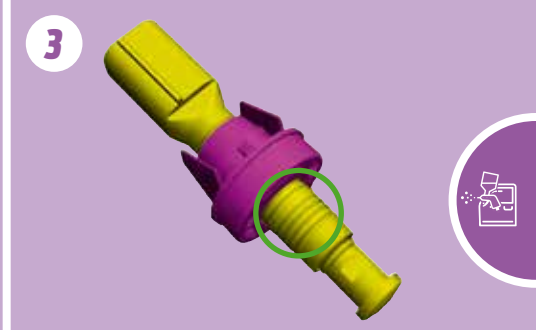
Ford-modell	Tillverkningsperiod
Transit/Tourneo Courier 2014.5	2015–2023
Transit Custom 2012.75	2015–2023
Transit Custom 2019	T o m 2023
Transit 2014.5 och Transit 2019.75	T o m 2023
E-Transit (BEV)	2022–2023

### Hur och när märks felet av?

- Svårt att öppna eller stänga skjutdörren.
- Dörren har nyligen reparerats eller ställts in.
- Skjutdörrens lås eller dörrvarningskontakt har nyligen bytts.
- Kontakten i dörrlåset har nyligen bytts eller ställts in.
- Varningslampan för öppen dörr fungerar inte eller lyser konstant.
- Meddelandet "Bakdörr öppen" visas i instrumentgruppen trots att dörrarna är helt stängda.
- Meddelandet "Bakdörr öppen" visas inte i instrumentgruppen, trots att skjutdörren befinner sig i det sekundära låsläget eller är helt öppen.







## Steg-för-steg-anvisningar

Nedan beskrivs det exakta förloppet som – beroende på modell och aktuellt fel – ska följas vid byte och efterjustering av dörrvarningskontakten i skjutdörren (bild 1, med Transit 2014.5 som exempel). Se även GSB 22-7155 för ytterligare information.

**Steg 1:** Om det är trögt att öppna eller stänga den manuella skjutdörren, eller om den nyligen har reparerats eller inte passats in (korrekt), ska först en inställning av dörren enligt anvisningarna i Verkstadshandboken (501-03) genomföras.

**Steg 2:** Stäng skjutdörren till det primära låsläget (helt/två klick). Stämmer det att varningsmeddelandet "Bakdörr öppen" inte visas i instrumentgruppen?

**JA:** Gå vidare till steg 3.

**NEJ:** Om det är första reparationsförsöket, gå vidare till steg 6. Annars går du direkt till steg 9.

**Steg 3:** Öppna skjutdörren helt. Visas meddelandet "Bakdörr öppen"?

**JA:** Gå vidare till steg 4.

**NEJ:** Kontrollera dörrlåset, dörrvarningskontakten, kontaktdonet och ledningarna. Åtgärda eller byt vid behov. Gå sedan tillbaka till steg 2.

**Steg 4:** Stäng skjutdörren till det sekundära låsläget (till hälften/ett klick). Visas meddelandet "Bakdörr öppen" fortfarande?

**JA:** För inställning av EN dörr, gå vidare till steg 5. För inställning av BÅDA dörrarna, utför steg 2 för den andra dörren.

**NEJ:** Om det är första reparationsförsöket, gå vidare till steg 8. Annars går du direkt till steg 10.

**Steg 5:** Stäng samtliga dörrar och provkör bilen på ojämn väg. Stämmer det att meddelandet "Bakdörr öppen" inte visas under hela färden?

**JA:** Reparationen har slutförts.

**NEJ:** Gå vidare till steg 6.

► **Varning – klämrisk!**  
Passa händer och fingrar i det främre och bakre området vid stängning av skjutdörren.



**Steg 6:** Lossa kontaktdonet från dörrvarningskontakten och knocka lätt på kontakten med ett mjukt verktyg. För kontakthöljet ca 3-4 spår utåt (bild 2 och 3).

**Steg 7:** Anslut kontaktdonet igen.

**Steg 8:** Tillverka en distans. Tjocklek: 5 mm (+/- 0,25 mm); kontrollera med ett skjutmått. Använd t ex en lämplig plast- eller kartongremsa och foga samman till en del med tejp (bild 4 och 5). Gå vidare till steg 11.

**Steg 9:** Minska distansens tjocklek med 2 mm. Gå vidare till steg 11.

**Steg 10:** Öka distansens tjocklek med 2 mm. Gå vidare till steg 11.

**Steg 11:** Fäst distansen med tejp i det bakre kantområdet på den manuella skjutdörren så att den trycks mot kontaktens kolv när dörren stängs (bild 6).

**Steg 12:** För långsamt skjutdörren till det helt stängda läget (två klick) så att det går att justera kontakthöljets läge.

**Viktigt:** Stäng inte skjutdörren för snabbt och för hårt, eftersom dörrvarningskontaktens inställning eventuellt kan påverkas.

**Steg 13:** Öppna skjutdörren, ta bort distansen och gå tillbaka till steg 2.





Frozen White



Cactus Grey



Agate Black Metallic



Bursting Green Metallic



Desert Island Blue Metallic



Fantastic Red Metallic

## För fraktleveranser, fritid och familj

**Nya Ford Transit Courier och Tourneo Courier** Det spelar ingen roll om det rör sig om skåpbilen (Transit) eller kombi med högt tak (Tourneo) – båda Courier-versionerna i den andra generationen är tilltalande vid första anblicken och överraskar trots sina kompakta mått med mycket utrymme och stor lastkapacitet. Moderna drivsystem och den nära förestående tillgängligheten av elmotorer gör båda modellerna till ett attraktivt och framtidsorienterat alternativ.

Ända sedan 2014 har Ford-modellerna Transit Courier och Tourneo Courier varit mycket omtyckta i hela Europa. Efter runt nio år är det dags för ett generationsskifte – och denna har riktigt mycket att erbjuda. Mycket har förändrats inte bara vad gäller utseende, utrustning och assistanssystem, utan även bilens plattform. Ford Fiesta har hittills använts som bas, men nu är det Puma som tar på sig den rollen. Den största skillnaden mellan den första och andra generationen är dock utan tvekan att allt redan har förberetts för att användas som rent elfordon. Den batterielektriska driften planeras bli tillgänglig till slutet av 2024 för båda varianterna – till dess finns två effektiva förbränningsmotorer med i programmet.

**Förflyttning av produktionen till Craiova** Transit Courier och Tourneo Courier har hittills tillverkats i Turkiet (Yeniöy), men den nya generationen

kommer snart att rulla av bandet i Craiova-fabriken i Rumänien. Där har alla förberedelser redan gjorts för att säkerställa en smidig start för de två framhjulsdrivna Courier-fordonen, som kommer att tillverkas tillsammans med Ford Puma som har varit i produktion sedan 2019. Med en lastrumsvolym på upp till 2 900 liter har skåpbilen ett stort plus jämfört med sin direkta föregångare. Dessutom kan kunden helt utifrån sina egna

behov välja mellan inga, en eller två skjutdörrar. På Tourneo Courier är dock två skjutdörrar standard.

På de följande sidorna presenterar vi de två olika varianterna av Transit Courier och Tourneo Courier, som är lika till utseendet men konceptuellt skiljer sig åt en hel del. I slutet av artikeln har vi sammanställt en tabell med preliminära data och fakta som fungerar som en praktisk översikt.

**Tillbakablick: sedan mitten av 2014 rullar den första generationens skåpbil Transit Courier och kombi med högt tak Tourneo Courier på Europas vägar. Sommaren 2018 kom en Facelift där små designförändringar samt justeringar av motoralternativen gjordes.**



2014



2014



## Transportbilen Ford Transit Courier

Vid den offentliga premiärvisningen i april 2023 på Commercial Vehicle Show i Birmingham i England fick den nyutvecklade transportbilen från Ford Pro ett mycket positivt mottagande. I 0,75-tonnssegmentet innebär den cirka 25 procent högre lastvolymen på 2,9 m<sup>3</sup> och möjligheten att rymma två Europapallar en sann milstolpe. Den modifierade bakvagnsupphängningen möjliggör en större lastutrymmesbredd på 1 220 mm (mellan hjulhusen) och lastlängden har ökat med 180 mm till 1 800 mm. Tack vare den innovativa genomlastningsöppningen i skiljeväggen och det ned- och infällbara passagerarsätet kan extra förvaringsutrymme skapas, till exempel för att transportera bräddor, stänger och rör som är upp till 260 cm långa. E-versionen, som kommer senare, har en 44-liters frunk framtill, där det till exempel finns plats för en förbandslåda, varningstriangel och laddningskabel. Medan Transit Courier skåpbil är utformad som en tvåsitsig bil har varianten med dubbelhytt ett baksäte med tre sittplatser. En gallervägg med smart fällmekanism ger flexibilitet och ytterligare lastrumsvolym. Maxlasten varierar beroende på driftsätt: 700 kg för E-Courier och 680 eller runt 850 kg som tillval för förbränningsmotorerna. Släp får väga upp till 750 kg (eldrift), 1 000 kg (bensin) eller 1 100 kg (diesel).

### Motorer och drift

När nya Ford Transit Courier introduceras kan kunderna välja mellan skåpbil och dubbelhytt (från Q1/2024) och till en början mellan två kraftfulla förbränningsmotorer. Den turboladdade EcoBoost-bensinmotorn på 1,0 liter med tre cylindrar kan beställas med 74 kW (100 hk) eller 92 kW (125 hk). Som standard är båda utrustade med perfekt avstämda 6-växlade manuella växellådor, för 92 kW-versionen finns en 7-växlad automatväxellåda (med dubbelkoppling) som tillval. Alternativt används en särskilt bränsleeffektiv EcoBlue-dieselmotor på 1,5 liter med 74 kW (100 hk) och en 6-växlad manuell växellåda.

Från och med Q4/2024 kommer skåpbilen att erbjudas med elmotor. Den har en effekt på 100 kW (136 hk) och laddning av batteriet från 10 till 80 procent tar mindre än 35 minuter vid snabbbladdningsstationer. På 10 minuter ökar räckvidden med runt 87 km. Enpedalskörning är möjlig och maxhastigheten förväntas bli 145 km/h. De tre körlägena Normal, Eco och Halt gör det möjligt för E-Transit Courier att anpassas optimalt till rådande trafik- och vägförhållanden.

### Design och utrustning

När det gäller designen skiljer sig andra generationens Transit Courier starkt från sin föregångare. Den höga midjelinjen och den nästan vågräta motorhuvens med sin lodrätt sluttande front med stor kylargrill ger ett mycket kraftfullt helhetsintryck. Vindrutan fungerar som ett visir och framhäver den kompakta transportbilens dynamik. I kupén finns många praktiska lösningar, till exempel en växelspak på styrkolonnen och en elektronisk parkeringsbroms (endast E-varianten). På instrumentpanelens digitala display på 8-tum (12 tum för BEV) visas tydligt all relevant information och SYNC 4 med tvärmonterad 8-tums pekskärm (12 tum för BEV) ger bästa möjliga kom-

munikation och underhållning. Smartphones kan anslutas trådlöst via Android Auto och Apple CarPlay. Standardutrustningen som är omfattande redan i Trend kompletteras med ytterligare funktioner i Limited och Active. Dessutom kan olika paket beställas.





## Multifunktionsfordonet Ford Tourneo Courier

Till skillnad från Transit Courier ligger huvudfokus för Tourneo-versionen, som kommer att presenteras för första gången i Köpenhamn i mitten av maj 2023, inte på transport och leverans av varor, utan på persontransport, familj och fritid. Den nya kompakta SUV:ens slående exteriör, med korta överhäng och skarpa, raka linjer som ger ett nästintill futuristiskt intryck, gör att den sticker ut bland



konkurrenterna. Den 4,40 meter långa kombi med högt tak erbjuder maximal flexibilitet i kupén tack vare den praktiska möjligheten att enkelt byta mellan två och fem säten. Beroende på säteskonfigurationen ligger lastvolymen på mellan 570 och 1 188 liter – hela 44 procent mer än i den första generationens Tourneo Courier. Om man använder utrymmet i kupén ända upp till taket är det möjligt med 2 162 liter, vilket är helt fantastiskt inom detta bilsegment. Andra saker som är värda att nämna är den flexibelt konfigurerbara mittkonsolen, det separata förvaringsfacket under golvet i bagageutrymmet och det främre bagageutrymmet som rymmer 44 liter i E-versionen. Även passagerarna kan glädja sig då de får mer plats för huvud, axlar och ben. De två bakre skjutdörrarna är standard utan extra kostnad och gör det lätt att ta sig in i bilen och erbjuder ett praktiskt sätt att lasta, även i trånga utrymmen som bilgarage och på parkeringsplatser. De maximala nyttö- och släplasterna är ungefär desamma som för Transit Courier.

### Bensin- eller eldrift

Vid den kommande marknadsintroduktionen av nya Ford Tourneo Courier under tredje kvartalet 2023 kommer den trecylindriga 1.0L EcoBoost-bensinmotorn på 92 kW (125 hk) med direktinsprutning och turbokompressor att vara den enda drivkällan. En 6-växlad manuell växellåda är standard, en 7-växlad automatväxellåda med dubbelkoppling finns tillgänglig mot extra kostnad. Vad vi vet för närvarande kommer ingen dieselmotor att erbjudas. En helt batterielektrisk drift med 100 kW (136 hk) som är helt utsläppsfri planeras, precis som för Transit-varianten, för slutet av 2024. Ytterligare information, som räckvidd och exakt typ av elmotor, batteri och drivning, ges vid ett senare tillfälle.

### Utrustning och assistanssystem

Utöver Trend finns nya Tourneo Courier tillgänglig med topputrustningen Titanium, som inte lämnar mycket att önska ens för bortskämda bilägare. Och som Active har den bland annat kontrasterande takfärg, bredare hjulhus, takreling och särskild sätesklädsel. Till säkerhets- och förarassistanssystemen hör bland annat automatisk nivåreglering för strålkastare, farthållare, trötthetsvarnare, parkeringsassistans, backkamera, hastighets- och filhållningsassistans – varav många är standard. Andra system finns tillgängliga på begäran. Den nya modellen kännetecknas av omfattande uppkopplingsmöjligheter, avancerad digitalisering och moderna trådlösa uppdateringar. Detta säkerställer att Tourneo Courier alltid hålls uppdaterad med den senaste programvaran och gör att den behåller sitt värde under hela livscykeln.





Motor / Växellåda / Drivning	1.0L EcoBoost bensin		1.5L EcoBlue diesel	Eldrift (från och med Q4/2024)
Konstruktion, montering, cylinderantal, ventiler	Rad, tvär, 3, 12		Rad, tvär, 4, 16	Synkronmotor
Cylindervolym	999 cm <sup>3</sup>		1499	–
Effekt	74 (100) kW (hk)	92 (125)	74 (100)	100 (136)
Max. vridmoment	170 från 1400 r/min Nm		215 från 1500 r/min	290
Cylinderdiameter x slaglängd	71,9 x 82,0 mm		75,0 x 84,8	–
Kompression	10,5 : 1		16,4 : 1	–
Avgasreningsnivå	Euro 6d-ISC-FCM			–
Kamaxeltransmission	Variabel, via transmissionskedja		Primärtandrem, kedja mellan kamaxlarna	
Blandningsförlopp	Bensindirektsinsprutning under högtryck, 6-håls insprutare		Common Rail-direktsinsprutning, 8-håls insprutare	
Växellåda	6-växlad manuell	6-växlad manuell tillval: 7-växlad automatväxellåda	6-växlad manuell	Automatisk, enstegad
<b>Prestanda / vändcirkel</b>				
Maxhastighet	ca. 170 km/h	ca. 180	ca. 170	ca. 145
Vändcirkel (vändradie)	10,7 m			
<b>Vikt / Mått / Volym</b>				
Maxlast	680 (ca 175 kg ökad nyttolast möjlig som tillval för Transit)			700
Tillåten släpvagnsvikt	1000 kg		1100	750
Fordon: Längd	ca. 4400 mm			
Lastutrymme: Längd x bredd x höjd	1800 x 1220 x 1253 (Transit); genomlastningslängd: 2600 mm			
Lastutrymme	upp till 2 900 liter (Transit)/upp till 2 162 liter (Tourneo)			
<b>Serviceintervall</b>				
Service / Kontroll	30.000 km eller vartannat år			

**Anm.** Alla uppgifter är preliminära. Värderna kan skilja sig beroende på marknad, modell och utrustning.

## Stadig kurs mot eldrift

De två Ford-modellerna E-Transit Courier och E-Tourneo Courier kommer att introduceras på marknaden i slutet av 2024. De har en helt ny elektrisk drivlina och stöds av de unika integrerade laddnings- och programvarutjänsterna från Ford Pro. Dessa garanterar kunderna bästa möjliga produktivitet, effektivitet och arbetstid. Elmotorn på 100 kW (136 hk) ska leverera ett nästan konstant vridmoment på 290 Nm. Den inbyggda AC-laddaren (11 kW) laddar batteriet från 10 till 100 % på mindre än sex timmar. Med DC-snabbladdning (100 kW) tar det mindre än 35 minuter att ladda HV-batteriet från 10 till 80 procent. Den tidsstyrda förkonditioneringen ser till att kupén och batteriet når optimal temperatur under laddningsprocessen – detta ökar räckvidden och den effektiva arbetstiden. Programmeringen görs via SYNC 4-pekskärmen. Särskilt i vältrafikerade städer är det en bra idé att köra med bara

en pedal (enpedalskörning) för att kunna slappna av mer under körningen och generera ytterligare kilometer. Den helelektriska drivlinan i de två Courier-versionerna minskar driftskostnaderna avsevärt. De oplanerade underhållskostnaderna kommer att vara minst 35 procent lägre än för bensin- och dieselmotorvarianterna.





# Överblick över allt – med system!

**Ford ToolNet** Digitalisera dina processer i verkstaden när det gäller att organisera, använda och hantera verktyg som behövs för t.ex. underhåll och reparationer. Det nya systemet Ford ToolNet gör det också enkelt med all annan typ av lagerhållning inom din verksamhet – snabbt och tillförlitligt.

Som toppmodern programvarulösning är Ford ToolNet utformat för att vara särskilt användarvänligt och kan användas på en mängd olika enheter – utan någon installation! Allt du behöver är en stationär PC, laptop, surfplatta eller smartphone med internetanslutning så kan du optimera verkstadsrutinerna på ett hållbart sätt.

### Perfekt organiserat

Ford ToolNet omfattar flera moduler, bland annat för inventarie- och lagerhantering, vilket är mycket användbart för det dagliga arbetet i verkstaden. Du får lösningar för att organisera verktygsunderhåll med en påminnelsefunktion med flera nivåer och dokumentlagring för testprotokoll, uthyrningsfunktion, verktygshistorik, verktygskatalog samt lagringsplatshantering och det finns dessutom en användbar granskningsfunktion.

## Behåll översikten

Det nya hanteringssystemet möjliggör okomplicerad "in- och utcheckning" för verktygen, vilket innebär att du alltid vet exakt var respektive verktyg befinner sig. Mekanikern kan göra detta på egen hand. Det är även möjligt för servicechefen att tilldela verktyget under orderregistrering. Varje gång verktyget checkas in ska dess skick anges. Att lägga till korta kommentarer och beskrivningar, t.ex. "Ordernummer 123456: Byte av koppling" underlättar vid tilldelningen. Programvaran från Ford ToolNet gör det möjligt att skilja mellan administratör och lageranvändare. Båda har behörighet att checka in och checka ut verktyg, men endast administratören kan ändra och ta bort lager.



- |                                 |                               |
|---------------------------------|-------------------------------|
| 1) Meddelanden                  | 7) Lägga till verktyg         |
| 2) Kontroll av överensstämmelse | 8) Verktygskatalog            |
| 3) Låna verktyg                 | 9) Hantera personer/användare |
| 4) In- och utcheckning          | 10) Lagerrapport              |
| 5) Verktygshistorik             | 11) Webbutik                  |
| 6) Verktygsunderhåll            | 12) Verktygsöverföring        |
|                                 | 13) Lagringsplatser           |



Verktögsnummer	Navn	ID	Status	Underhåll	Förering	Förfallod.	Egare
8081128106 00	Strömsvetsare 40 2000W	ET977J0DF E	Normal	Underhåll	1	Normal	
Feuertöcher 3	Feuertöcher 3	OP70W93 J40	Normal	Visuell kontroll	3	Normal	
Lift 4	Hebbonivå 4	CMGRLEUS WU	Normal	Vilkoppskontroll	4	Normal	
Lift 2940	Hebbonivå 1	CAREXCOS ES	Normal	Visuell kontroll	1	Normal	
Lift 3	Hebbonivå 3	C2RM142R MUB	Normal	Vilkoppskontroll	3	Normal	
Lift 2	Hebbonivå 2	CDL85GLK VV	Normal	Vilkoppskontroll	2	Normal	
Feuertöcher 1	Feuertöcher 1	CB1E4W18 2H	Normal	Visuell kontroll	LAGER	2023-07-25	
Feuertöcher 2	Feuertöcher 2	CL30020H 1A	Normal	Visuell kontroll	1	2023-07-25	

**Kontroll av överensstämmelse**

95%

Du saknar 8 verktyg för att uppfylla normerna.

**Kontroll av överensstämmelse**

100%

Full överensstämmelse.



Ford ToolNet informerar dig också när t.ex. dina lyftar, apparater för luftkonditioneringsservice, brandsläckare och momentnycklar behöver kontrolleras.

## Övertygande fördelar

Goda nyheter för dina verktygsgranskningar: Med modulen "Kontroll av överensstämmelse" kan du snabbt och enkelt hos er återförsäljare kontrollera om Fords aktuella verktygsstandarder uppfylls och, vid behov, om föreskrivna verktyg finns i lager. En mycket praktiskt sak är att Ford ToolNet är direkt kopplat till Tool Online Shop – det innebär att verktyg som saknas kan väljas och beställas (om) med några få musklick.

### Inventering när som helst

Tack vare den konstanta möjligheten att kontrollera lagerhållning och skick för verktygen är du alltid på den säkra sidan. Verktygshanteringssystemet ger till exempel också information om när lyftar, provbänkar och brandsläckare behöver kontrolleras eller när underhåll eller kontroller behöver utföras på apparater för laddnings- och luftkonditioneringsservice. Du kan ladda upp relevanta certifikat på Ford ToolNet, t.ex. för utförda kalibreringar, och sedan alltid ha dem nära till hands.

Låne- eller gruppfunktionen ger dig en överblick över vilka verktyg din partnerverkstad i närheten har i lager. På så sätt kan ni hantera kortsiktiga nödsituationer genom att låna verktyg till varandra och dokumentera dem i ToolNet. ToolNet stöder utlåning mellan partnerverkstäder men styrs inte centralt med en integrerad logistikprocess som Fords låneverktygsprogram.

Påminnefunktionen informerar dig om kommande tider och gör att du till exempel kan boka service för kalibrering av luftkonditioneringsapparaten eller momentnyckeln i god tid och anpassa din serviceplanering därefter.

### Verktögs katalog

I verktygskatalogen kan du se alla standarder med alla verktyg och få detaljerad information om dem. Med alternativet direktbeställning kan du lägga verktyget direkt i webbutikens kundvagn och beställa det. ToolNet kommer ihåg vad du har beställt och när du får varorna behöver du bara tilldela en lagringsplats så kan du använda verktyget. Där hittar du även alla arbetshjälpmedel för Fords låneverktygsprogram LTP (Loan Tool Program, se Autoteam 1/2023) och kan visa dem.

### Lukrativt erbjudande

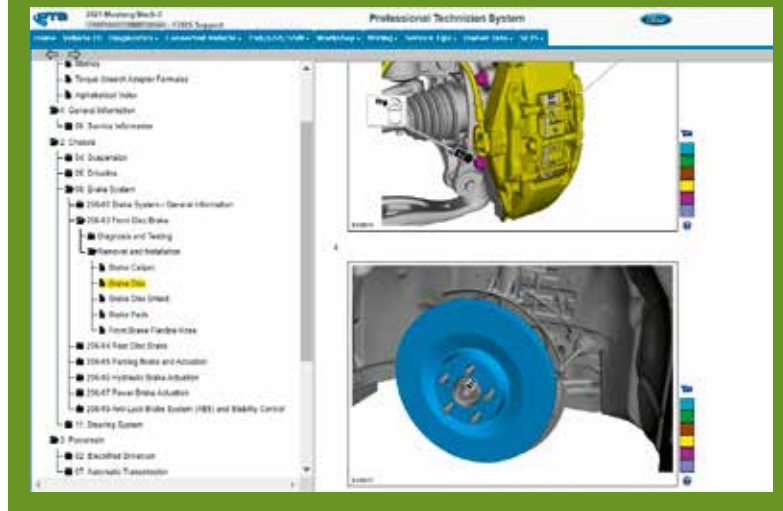
Med Ford ToolNet kan du dra nytta av en omfattande lagerhantering som är ett perfekt komplement för både ATSP och LTP. På så sätt täcks alla områden som berör specialverktygen.

För 365 euro får du en årslicens för ToolNet för din verkstad, vilket alltså blir endast 1 euro per dag. Det spelar ingen roll om systemet används av 2 eller 20 mekaniker. Licensabonnemanget löper i 12 månader och förnyas automatiskt i slutet av perioden om du inte säger upp det innan.

Ford ToolNet lanseras i alla europeiska länder under tredje kvartalet 2023. Titta även på informationsvideon, som visuellt demonstrerar de viktigaste funktionerna i systemet. Du hittar den på följande länk:

<https://fordspecialtools.service-solutions.com/sv-SE/Pages/ToolNet.aspx>





## Löpande förbättringar

**PTS i detalj** I tidigare utgåvor av Autoteam har vi följt övergången från den gamla trotjänaren Ford Etis till PTS och hjälpt er att snabbt och effektivt lära känna det nya webbaserade systemet. För de flesta servicemedarbetare hos återförsäljarna har det gått bra att börja använda PTS och de många fördelarna uppskattas. Nu presenterar vi några viktiga funktioner och nyheter i PTS.

Beroende på europeisk marknad skedde den fullständiga övergången från Ford Etis till PTS 2021 eller 2022. Allt tekniskt innehåll överfördes då och presenterades i ett nytt modernt format. På så sätt får alla auktoriserade verkstäder, tekniker och servicerådgivare obegränsad åtkomst till teknisk information, reparationsanvisningar, diagnosdata och andra viktiga resurser för service och underhåll på Ford-bilar. I PTS hittar ni dessutom tekniska specifikationer, kopplings- och underhållsscheman, verkstads-handböcker, servicekampanjer, BMM-meddelanden (OASIS), TSB, GSI, SSM och mycket mer. Tack vare PTS arbetar teknikerna ännu snabbare och effektivare på bilarna eftersom de alltid har tillgång till aktuell information och anvisningar för att utföra diagnos och åtgärder snabbt och hållbart. PTS hjälper i mycket hög grad till att hålla hög kvalitet på service och reparationer på Ford-bilar och bidrar till att teknikerna är uppdaterade på den senaste fordonstekniken.

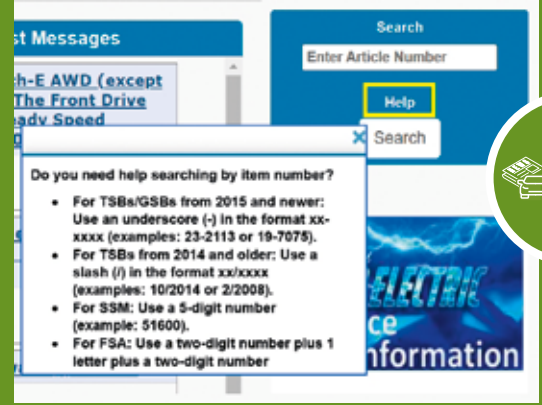
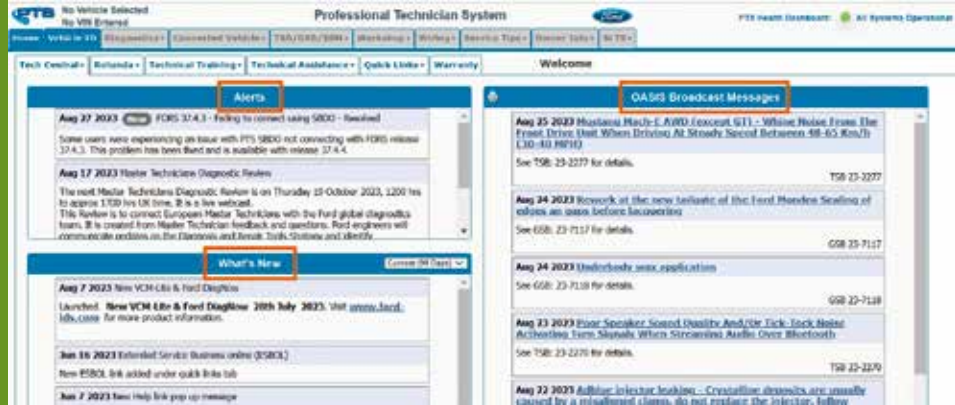
### Snabblänkar

På startsidan i PTS finns ett stort antal nyckelord listade under fliken "Snabblänkar". De tar dig direkt till sidor du ofta besöker utan omvägar när du klickar på dem. I vårt exempel är Checksheet Generator markerad, vilken används mycket ofta vid service. Det finns även länkar till Fords återförsäljarportal (FMC Dealer) samt till ämnesområdet "Elektrifiering". De tar dig direkt till den centrala platsen för information om service och reparationer på Ford-elbilar (se längst ner på skärmen). Tack vare den växande elektrifieringen av Fords hela modellutbud hittar du här en spännande sektion som kommer att

utökas successivt. Det här området är i första hand intressant för återförsäljare som skrivit under tillägget till återförsäljaravtalet gällande helt eldrivna bilar, men även för auktoriserade Ford-verkstäder (AFSB), eftersom dessa som bekant även måste kunna åtgärda hybridmodellerna (PHEV och FHEV).







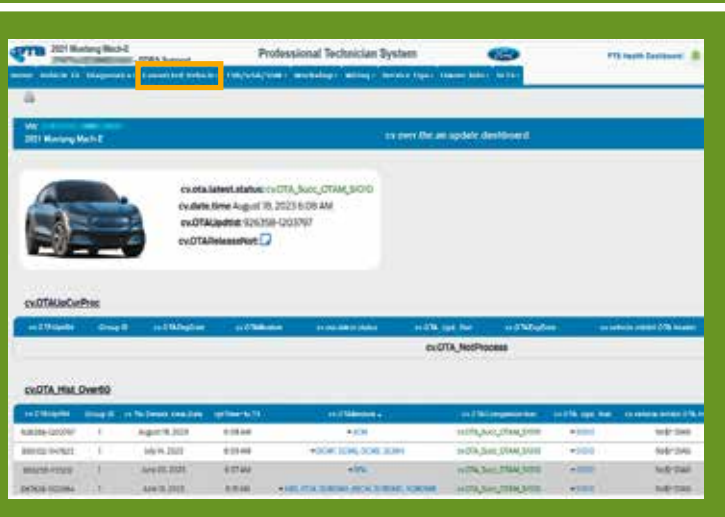
## Alltid uppdaterad

På startskärmen ser du alltid den senaste informationen från olika områden som larm, nyhetsmeddelanden och OASIS-meddelanden. Därmed missar du aldrig något meddelande, har allt överskådligt sorterat och är alltid uppdaterad.

Längst ner på skärmen (eventuellt måste du bläddra nedåt något) finns tre viktiga rubriker som informerar om att det finns nya dokument: FSAs, Garanti-meddelanden och Garantinyheter – naturligtvis i kronologisk ordning, dvs med det senaste meddelandet högst upp. Här ska så småningom även de senaste GSI och TSB visas.

## Sökfunktion för dokument

Speciellt praktisk är den nya artikelsökningen i PTS, som du hittar längst till höger på startsidan. Här hittar du snabbt och tillförlitligt t ex serviceanvisningar för Servicekampanjer. Du behöver bara ange numret (t ex 17S09) så har du tillgång till återförsäljarbrev, kundbrev och serviceinstruktioner. Via sökfunktionen kan du även söka efter TSB, GSI och SSM – för detta behöver du alltid tillhörande nummer. Använd hjälpfunktionen som stöd.



## Uppkopplat fordon

Under den här fliken döljer sig ett speciellt mervärde för er verkstad. Där hämtar du all tillgänglig information om uppkopplade Ford-bilar. Du kan t ex hämta aktuell version genom en trådlös uppdatering och även se den tillhörande historiken. Visningen av 60-dagarshistoriken för felkoder och fordonstillståndsvarningar är till hjälp vid förberedelse av arbetet inför nästa verkstadsbesök. En förutsättning för detta är att kunden i förväg har gett sitt tillstånd via Ford-Pass-appen och aktiverat modemmet.

## e-Learning i STARS

Ta chansen och utnyttja de många utbildningsmöjligheterna för PTS som erbjuds inom ramen för eLearning i STARS. eLearning om PTS har kursnummer F101104102 (PTS-version för PC/surfplatta) och GWTPPTSDE (PTS-mobilversion) i STARS.





## Att äga en transportbil

**Rikstäckande nätverk** Vi har idag över 60 000 Ford transportbilar som rullar på våra vägar varje dag. För många är transportbilen ett nödvändigt verktyg för att säkerställa arbetstillfällena och omsättning. Utan bilen stannar deras verksamhet. Vi på Ford i Sverige arbetar kontinuerligt med att skapa ett enkelt, tryggt och transparent ägande för att kunna leva upp till våra transportbilskunders krav och förväntningar.

Den kanske viktigaste pusselbiten för att skapa **enkelhet** ligger nu på plats, vårt nätverk! Det består av 92 servicepunkter från Kiruna i norr till Ystad i söder. Det ger våra kunder ett rikstäckande nätverk som alltid är nära till hands och kan prioritera och hjälpa våra transportbilskunder vid behov.

Det tillsammans med möjligheten att få bilen hämtad och lämnad samt boka service online som nu är möjligt hos alla verkstäder har vi tagit ett stort kliv framåt för att förenkla våra kunders vardag. För att ytterligare stärka vårt varumärke och för att öka motivationen att fortsätta välja Ford transportbilar vill vi erbjuda en ännu högre servicegrad genom att erbjuda Mobilservice och drop-box med digital inlämning i framtiden.

Detta är helt i linje med vad övriga marknader i Europa gör, många är redan i full gång med att implementera och erbjuda dessa tjänster. Vi har därför påbörjat ett arbete

med att ta fram mobila serviceenheter. Tidsplan för detta är sent 2023 eller tidigt 2024.

För att skapa ett **tryggt** ägande har vi bland annat våra servicelöften som kort och gott går ut på att vi prioriterar kundens transportbil. Vi gör allt vi kan för att minimera den tid som bilen står på verkstaden och att vi så snabbt som möjligt försöker få ut den på vägen igen.

### Våra servicelöften

- Diagnos inom 4 timmar. (en primär diagnos vara genomförd och en estimerad reparationstid ska vara kommunicerad till kund inom 4 timmar, gäller arbetstid.)
- Reparation inom 48 timmar. (Bilen prioriteras och ambitionen är att få ut bilen på väg igen inom 48 timmar.)
- Service inom 24 timmar. (Premiumtjänst som inte behöver vara kostnadsfri.)



I sak innebär våra löften att om en transportbil är okörbar ska den prioriteras och en första primär diagnos ska genomföras inom fyra timmar.

Den primär diagnosen gör vi för att få en första uppfattning om vad som behöver göras och för att kunna ge kunden ett estimat när bilen kan bli klar. Den snabba diagnosen visar våra kunder att vi prioriterat deras bil.

Efter den primära diagnosen börjar planering för att få den klar inom 48 timmar. Här är det viktigt att beställa delar så snabbt som möjligt och att resurser avsätts för att kunna klara av detta. Vi på Ford bistår med det vi kan för att ut bilarna på vägen igen.

Vi får dagligen information om alla transportbilar som bärgas till våra verkstäder så vi kan följa upp och hjälpa till om fordonet behöver flyttas till annan verkstad eller om det saknas reservdelar.

Den sista pusselbiten, **transparens** uppnår vi genom att ha en pristransparens med tydliga fakturor som vi alltid går igenom tillsammans med kunden vid utlämning.

Men även genom att erbjuda Video Check - ett verktyg där vi ger kunden möjlighet att se vad som faktiskt sker med deras fordon när den är inne för service eller reparation, och om något behöver åtgärdas.

#### Ambitiösa mål

Vi har som mål att bli det största transportbilmärket i Sverige vilket innebär att vi tar upp kampen med både Volkswagen, Renault och Mercedes. Det är en tuff uppgift men absolut inte omöjlig.

Här är våra servicelöften en nyckelfaktor för att kunna lyckas. Vi behöver därför bli bättre på att informera och att skapa en högre medvetenhet, både hos er i nätverket och hos våra kunder, om att vi har riktigt vassa servicelöften och vad de innebär. Ta därför varje tillfälle i akt att, precis som vi berättar om vilken bra service vi på Ford erbjuder alla transportbilsägare.

När väl informationen är ute och servicelöftena efterlevs kommer vi kunna ta de kliv vi behöver för att kunna trygga våra kunders ägande – att bli det naturliga första handsvalet för privatkunder och företag när de ska välja en transportbil, service och/ eller reparation.



## Övertygningsarbete

**Aktivering av FordPass-appen och modemmet** *Många kunder har redan valt att använda FordPass resp. FordPass Pro och drar nu nytta av de många funktionerna som den innovativa appen innehåller. Det finns dock fortfarande bilägare som ännu inte har bestämt sig eller till och med tvekar när det gäller installation och aktivering. I sådana fall behövs ert engagemang och övertygande argument.*

Studier har visat att ansträngningen för att vinna nya kunder är fem gånger så hög som för att behålla befintliga kunder. Deras lojalitet säkras då vanligtvis genom att de är nöjda med sin återförsäljare och arbetet som utförs där. I idealfallet överträffar du kundernas förväntningar! Dit når du genom att erbjuda ett brett spektrum av olika komfortalternativ och sedan göra uppföljningar. Tre exempel: Vid **Servicebokning online** kontrollerar och bekräftar du alla processer och noterar vilka alternativ som valts. Inom ramen för **Ford Video Checks** förklarar du för bilägaren att alla erforderliga arbeten dokumenteras och förklaras i en personligt anpassad video – kunden måste sedan godkänna dessa arbeten. Med **FordPass** resp. **FordPass Pro** kan kunden ha uppsikt över statusen för sin bil, alltid se var bilen befinner sig och fjärrlåsa eller -låsa upp bilen via appen. Vid sidan av många andra funktioner kan kunden bekvämt boka tid för service hos er online, framför allt om ni har valts som föredragen partner.

### Tidsbokning och löfte till kunden

Ställ dig alltid följande frågor vid tidsbokningen: Har du noterat e-postadressen? Har kunden gett er tillstånd att ta kontakt för marknadsföringsändamål och för att få använda fordonsdata? Har kunden laddat ner appen FordPass resp. FordPass Pro och valt er återförsäljare som föredragen partner? Har FordPass Connect-modemet aktiverats? Om svaret på en av dessa frågor är NEJ måste du agera.

Kontrollera den information som angetts samt kundens serviceval i inkommande Servicebokningar online och kontrollera att alla kunder får en bokningsbekräftelse. Upplys era kunder om att en Video Check kommer att utföras åt dem. Genom denna kan era kunder se skicket på bilen och själva se det eventuella reparationsbehovet transparent i en kort video. Erbjud alltid kontaktlös överlämning av nyckeln i samband med en Video Check. Med hämta/lämna-service, lånebil, nyckelöverlämning eller andra bekväma mobilitetsalternativ visar du för bilägarna att du respekterar deras tid. Säkerställ ett smidigt förlopp som passar kundens kalender. Något som är speciellt viktigt för många kunder är pristransparens. Var öppen med förväntade kostnader och förklara de arbeten som ska utföras samt förloppet i den utsträckning som krävs. **För kunder med nyttfordon dessutom:** Även planerat underhåll kan leda till frånvaro från arbetet för era kunder. Prioritera därför fordon från era nyttfordonskunder. På så sätt visar du att det är viktigt för er att kundernas fordon kommer ut på vägarna igen så snabbt som möjligt. Rekommendera tjänsteutbudet från Ford Pro produkter och tjänster, t ex Mobile Service, ett motsvarande lånefordon samt förlängda servicetider.

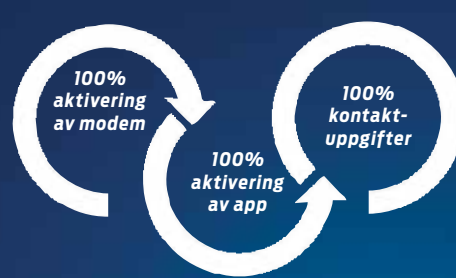


## Skickligt arbetssätt

Vid ordermottagning via telefon har du en avgörande roll, eftersom det är via din personlighet och övertygande argument som du till exempel kan få kunderna att bli intresserade av fördelarna med FordPass (Pro)-appen och ett aktiverat Connect-modem.

Vid samtalet ska du notera fordonsdata samt alla erforderliga kund- och bokningsuppgifter. Be om e-postadressen och om tillåtelse att ta kontakt. Nämn på eget initiativ fördelarna med FordPass-appen till era privatkunder. FordPass Pro (upp till 5 fordon) resp. Ford Pro Telematics (fordonsflottor av alla storlekar) ska erbjudas till alla företags- och vagnparkskunder. När kunden har registrerats i appen och aktiverat sitt fordon är även det integrerade modemmet aktiverat och sänder data. Erbjud support vid nedladdning och registrering om kunden så önskar.

Be kunden hövligt men bestämt om tillåtelse att använda fordonsdatan och förklara vid behov varför det är nödvändigt och beskriv även nationella bestämmelser som berör användning av datan samt tillhörande skydd. På så sätt bygger du upp förtroende och lägger grundstenen för en långfristig och fokuserad relation som båda parter kan dra nytta av.



## Målsättning 100 procent

I den senaste utgåvan av Autoteam presenterade vi Ford Blue Book och förklarade hur både er återförsäljare och även privat- och företagskunder kan dra nytta av de många fördelarna med Ford Excellence Service. Var hela tiden kundorienterad – sätt dig alltid in i kundens situation och guida fordonsägaren genom de olika stegen i sin "Customer Journey".

Kom ihåg följande tumregel: 100/100/100. Den ska påminna dig och sporra dig till att om möjligt få 100 % av era kunder att ladda ner och aktivera appen FordPass eller FordPass Pro. Detta leder till 100 % modeaktivering och du kan se statusdata för det uppkopplade fordonet i PTS. Därigenom blir det lättare att planera utnyttjandegraden i verkstaden mer effektivt. 100 % anger i anslutning till detta sina kontaktuppgifter (e-postadress) och tillåter att de används.

Om målsättningen uppfylls kan samtliga styrkor i Ford-strategin utnyttjas, ni kan fokusera optimalt på kundernas fordon och uppfylla löftet om att erbjuda förstklassig Service Excellence.

## Sätt dig in i kundens situation

Vad kan **privatkunder** förvänta sig när det gäller att använda FordPass-appen?

Här kommer några exempel:

- "Jag rekommenderades att ladda ner FordPass-appen men jag frågar mig om det bara är ytterligare en app som använder mina uppgifter för att skicka reklam."
- "Jag kommer säkert att få en massa meddelanden från andra företag som jag inte vill ha."
- "Varför ska jag aktivera modemmet och hur ser det ut med datasäkerheten?"
- "Får jag prata direkt med min Ford-återförsäljare om jag har ett problem med min bil, eller kommer jag till ett callcenter långt bort?"
- "Jag är intresserad av service på min elbil – vem vänder jag mig till?"
- "Jag har en fråga, men min Ford-återförsäljare har redan stängt. Kan jag få svar online?"

Vilka funderingar kan dina **företags- och nyttofordonskunder** ha när det gäller användningen av FordPass Pro resp. Ford Pro Telematics (Essentials)?

- "Kan FordPass Pro verkligen hjälpa mig, mina förare och fordonsparken?"
- "Hur hjälper mig Ford Pro Telematics vid administrationen av min vagnpark?"
- "Det kostar mig pengar när mina fordon inte kan användas under våra öppettider. Går det att få dem servade utanför de normala arbetstiderna?"
- "Jag vill inte ha några onödiga e-postmeddelanden, bara meddelanden/erbjudanden som är relevanta för mitt företag."
- "Min återförsäljare har sagt att när jag har aktiverat modemmet så får jag information om när det är dags för servicearbeten. Kommer Ford då att tjäna ännu mer pengar på mig?"

**Tips:** Fundera på hur du kan reagera på liknande frågor från dina kunder om du ställs inför dem. Rätt svar innebär en stor chans för dig!





## Expertkunskap

**Ford Serviceskola (HV-expert nivå 3S) Vid utbildnings- och teknikcentret i Köln undervisas först europeiska kursledare innan kurserna för Ford-återförsäljarnas servicemedarbetare ges. Detta görs alltid när nytt samt mycket viktigt innehåll ska förmedlas. Ett aktuellt exempel på detta är kursen "HV-expert nivå 3S" som kommer att erbjudas som ett femdagars seminarium från början av 2024.**

På grund av skiftet mot elektromobilitet inom Ford kommer olika rutiner hos er i verkstaden att ändras. Konkret innebär detta ett utökat träningsbehov för er inom vissa områden så att ni kan hantera den nya tekniken säkert och effektivt. Även er arbetsmiljö kommer att förändras då speciella områden för EV-fordon måste fastställas och tillhörande verktyg

samt ytterligare mätanordningar måste anskaffas. Laddningsstationer, diagnosutrustning och säkerhetsutrustning krävs också för att möjliggöra perfekt service och reparationer.

Ni måste även kunna erbjuda era kunder teknisk rådgivning och support för alla öppna frågor om hybridisering och elektrifiering av Ford-fordonsflottan. Räckvidd, laddningsalternativ och -tid, ändrade rutiner vid service och reparationer, säkerhetsaspekter, stödprogram och garantifrågor är då mycket viktiga punkter ur kundens perspektiv – något som ni måste vara förberedda på och ha lämpliga svar redo för.

### Förutsättningar

För att få delta på kursen "HV-expert nivå 3S" måste Ford-medarbetare redan ha gedigna kunskaper inom högspänningsområdet och ha samlat erfarenhet. Rent konkret behöver du intyg från de slutförda kurserna "HV EV-tekniker – Grundläggande arbeten och frånkoppling" (kod: C414201102) och "Högspänningsteknik för högspänningsspecialister" (kod: C414203102).

Konstant vidareutbildning genom kurserna från Fords Serviceskola är speciellt viktigt nu, när utvecklingen av elfordon äger rum i ett rasande tempo. Missa därför inte chansen.

### Framåtblick

När den nya kursen är tillgänglig för din marknad resp. utbildningscenter och tillhörande seminarier kan bokas, skickas meddelanden om detta ut via de vanliga Ford-kanalerna som STARS, Fords återförsäljarportal (FMC Dealer), Serviceskolans hemsida eller Promata. Det exakta tillvägagångssättet kommer förmodligen att presenteras under det fjärde kvartalet 2023.



**Livsviktigt: Se alltid till att endast godkända och testade verktyg och skyddsanordningar används vid alla åtgärder som involverar högspänningskomponenter. Dessutom ska alltid de nationella föreskrifterna och bestämmelserna beaktas.**



## High Voltage Expert Level 3S

Här nedan får du en översikt över det väsentligaste innehållet i kursen "HV-expert nivå 3S" som kommer att erbjudas vid de europeiska utbildningscentren från början av 2024. Kursen vänder sig till personer som redan har högspänningskvalifikationen "HV-S" och som efter relevant instruktion får utföra definierade åtgärder med hjälp av arbetsanvisningar.

Huvudmålet med utbildningen är att deltagarna ska få erforderliga fackkunskaper för att kunna arbeta på egen hand på elfordon med "okänd status". Servicepersonalen lär sig då att identifiera och bedöma farliga situationer, samt att vidta lämpliga säkerhets- och skyddsåtgärder.

### Utbildningsinnehåll

#### 1) Direktiv om säkerhet och hälsa på arbetsplatsen (OSH)

**i Europa:** Antalet olyckor med dödlig utgång på arbetsplatsen har minskat kontinuerligt sedan 1990-talet. Trots detta är varje liv som går förlorat ett för mycket. Allvarliga arbetsolyckor orsakar även stora ekonomiska skador, som i slutändan måste betalas av allmänheten. Kursen tar även upp begrepp och definitioner som rör säkerhet och hälsa på arbetsplatsen. Ett annat huvudområde är förklaring av lik- och växelström, låg- och högspänning samt att lyfta fram de tillhörande gränsområdena för direkt och indirekt kontakt.

**2) Högspänningsbatterier:** Viktiga ämnen här är farorna som kan uppstå via HV-batterier, termisk rusning (överhettning med brand- och explosionsrisk), konstruktion och typer av HV-batterier, definition av laddning och åldrings-tillstånd, balansering, konstruktion och temperaturberoende/-förhållande för HV-batteriet, batteristyrsystem (BMS), sammankoppling av celler samt kontroll beträffande isoleringsfel.

**3) Skyddsåtgärder:** Presentation av de fyra huvudfarorna vid hantering av elektrisk ström: ljusbågsfel, elektrostatisk uppladdning, elstötar och magnetfält. Här beskrivs uppkomst, förekomst och tillhörande säkerhetsåtgärder. Hit hör även personlig säkerhetsutrustning, kunskaper om de olika farosymbolerna och att uteslutande verktyg och mätutrustning som är tillåtna och lämpliga för respektive spänningsområde används.

**4) Riskbedömning – Arbetsanvisningar – Dokumenterade instruktioner:** Här handlar det om grundläggande skyldigheter för arbetsgivaren, utförande av en riskbedömning inklusive de sju stegen (se ovan) som krävs för detta, minimering av potentiella faror, riskbedömning (med matris) samt arbets- och driftsanvisningar.

#### De sju stegen vid riskbedömning:

- 1) Fastställ arbetsområden
- 2) Fastställ risker
- 3) Bedöm riskerna
- 4) Fastställ skyddsåtgärder
- 5) Vidta skyddsåtgärder
- 6) Kontrollera effektiviteten
- 7) Dokumentera och följ upp

**5) Säker hantering i ovana situationer:** Den så kallade „Ad-hoc“-riskbedömningen är en praktisk, icke-formell version av det normala förfarandet på plats. Den ska användas för att bedöma situationen på plats vid ett förolyckat elfordon, så att det sedan går att arbeta säkert. Det finns då bara två resultat: SÄKER eller FARA. I det senare fallet måste lämpliga skyddsåtgärder vidtas, t ex att använda motsvarande PSA. Under utbildningen går olika scenarier igenom.

**6) Arbetsblad, föreskrifter och standarder:** Risker och mål fastställs med olika checklistor för att skaffa en översikt över aktuell status för arbetet. Där det behövs fastställs åtgärder och det dokumenteras noggrant vem som bär ansvaret och när förändringarna måste vara implementerade. I slutet av kursen finns det ytterligare en lista med relevanta lagar och standarder.

*Arbets- och driftsanvisningar är viktiga dokument vid åtgärder på fordon med högspänningssystem och de diskuteras därför även i kursen "HV-expert nivå 3S".*



# Rally-VM-säsongen 2023

- Efter åtta genomförda lopp ligger Ott Tänak, toppförare hos M-Sport Ford, fortfarande mycket bra till i förarmästerskapet och han har stora chanser att knipa en pallplats efter den avslutande deltävlingen i Japan. Den här gången berättar vi om deltävling nr 4 till 8.
- Lopp 4 (Kroatien):** Efter den fantastiska segern i Sverige nådde Ford-duon Tänak/Järveoja en mycket bra andraplats vid årets tuffaste asfaltsrally, endast 27 sekunder bakom vinnaren Elfyn Evans (Toyota). Den unga Ford-talangen Pierre-Louis Loubet kämpade tappert och plockade med sin sjundeplats ytterligare värdefulla poäng för teamet.
- Lopp 5 (Portugal):** I sydvästra Europa fick Ott Tänak en drömstart och låg i ledning tills två däckskador gjorde att Puma Rally1-bilen föll tillbaka. På Power Stage visade han dock sin skicklighet och blixtrade till med en andraplats, vilket förde honom upp till en fjärdeplats i totalen. Loubet/Gilsoul vann för första gången en specialsträcka, men hade otur med en lindrig olycka och nådde inte poängplats.
- Lopp 6 (Italien):** På Sardinien hade M-Sport Ford en mycket beskedlig tävlingshelg. Kraftigt regn, uppmjukade sträckor och djupa pölar ledde efter en lovande start den tredje dagen till att Tänak/Järveojas bil gick sönder. Först den sista dagen lyckades man nå två bästatider och fyra poäng vid det avslutande Power Stage. Loubet/Gilsoul bröt tidigt efter att ha kört fel.
- Lopp 7 (Kenya/Safari):** De stora provningarna på den afrikanska savannen med sandiga och steniga vägsträckor klarades av på ett bra sätt av de båda Ford-huvudteamen. Ott Tänak körde tidigt på ett plötsligt uppdykande djur och drabbades på nytt av däckskador. Till slut landade han en sjätteplats, och briljerade under söndagen med bästa tid på Power Stage! Loubet tog en sjundeplats.
- Lopp 8 (Estland):** En perfekt start där Ott Tänak hade bästa tid på den första sträckan i sin hemmatävling runt Tartu i den sydöstra delen av det baltiska landet. Kort därefter bromsades han dock in brutalt efter en motorskada och ett "femminutersstraff". Tack vare att han kämpade hårt nådde han ändå en åttondeplats, och med en stabil prestation nådde duon Loubet/Gilsoul en klart godkänd sjätteplats.



Förarpöäng 2023 (efter åtta lopp; juli 2023)

	Förare	WRC-fordon	Poäng
1	Kalle Rovannerä	Toyota GR Yaris	170
2	Elfyn Evans	Toyota GR Yaris	115
3	Thierry Neuville	Hyundai i20 N	112
4	Ott Tänak	Ford Puma Rally1	104
5	Sébastien Ogier	Toyota GR Yaris	98
6	Esapekka Lappi	Hyundai i20 N	87
7	Dani Sordo	Hyundai i20 N	46
8	Takamoto Katsuta	Toyota GR Yaris	41

Konstruktörspoäng 2023

	Märke	Poäng
1	Toyota Racing	311
2	Hyundai Motorsport	274
3	M-Sport Ford	195

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.

