



Een magazine voor klanten van Volvo Bus Corporation #1 2010

ON THE MOVE

Nieuwe 13-liter motor
"Fantastische rijeigenschappen"



**Volvo 7700 Hybrid
- Een natuurlijke keuze
voor PostAuto**



SAFETY THAT FITS ALL

ALCOLOCKS ARE NOT ONLY AVAILABLE FROM THE ASSEMBLY LINE. NOW YOU CAN EXTEND THIS SAFETY MEASURE TO YOUR ENTIRE FLEET.

Specifically engineered to withstand dust, vibration and extreme temperatures, ALCOLOCK is compatible with all vehicles.

AVAILABLE THROUGH THE VOLVO DEALER NETWORK

As a leading producer of alcohol interlocks and breath alcohol testers, Alcohol Countermeasure Systems offers technology of superior quality. These custom solutions are fully integrated and designed to communicate with other systems in your fleet, such as GPS, GSM and telematics.

- **CENELEC (EU) approved**
- **Compatible with all vehicles**

To learn more on how to integrate alcohol interlock technology into your vehicles please visit our website: acs-corp.com



4. PostAuto uit Zwitserland vindt de Volvo 7700 Hybrid zeer geschikt voor landelijk verkeer.



8. Busondernemer Mikael Hellberg waardeert de zuinigheid en rijeigenschappen van de nieuwe 13-liter motor.



10. Reg en Yvonne Clark runnen al 34 jaar een uiterst succesvolle busonderneming in het Australische Queensland. Volvo B12BLE is deel van het succes.



14. Volvo Bus Denemarken heeft met groot succes de aftermarket-service verbeterd door monteurs te trainen en op te leiden.



18. Diverse Zuid-Afrikaanse steden investeren nog vóór de FIFA World Cup 2010 in BRT-systemen. Twee van de drie steden hebben Volvo gekozen als busleverancier.

De Volvo Group is sterk gefocust op bussen

De bussector is één van de inspirerendste, maar ook één van de veeleisendste takken van de automobiellindustrie. Bussen moeten alles kunnen: van drukke stadsdiensten met belangrijke eisen wat betreft snelheid, capaciteit en milieuvriendelijkheid tot de meest luxueuze busreizen, waarbij zware eisen aan veiligheid, comfort en het brandstofverbruik worden gesteld.

Om op wereldniveau een succesvolle speler te zijn, moeten we klantgericht werken en onze lange ervaring met het busbedrijf op zes continenten gebruiken. Volvo Bus zit in een unieke positie doordat ze tot een wereldwijd succesvolle industriegroep behoort met een nadrukkelijke focus op bussen en touringcars.

We werken als onafhankelijke busdivisie, d.w.z. we kunnen aan de plaatselijke eisen voor bussen en touringcars op onze diverse markten voldoen door de nieuwste technologie toe te passen en ons volumevoordeel te benutten. Bij de Volvo Group ontwikkelen we bijvoorbeeld gezamenlijk motoren, transmissies, nieuwe veiligheidsvoorzieningen en telematica. Basisonderdelen worden in grote volumes geproduceerd, wat de kosten drukt. Samen met de hele groep hebben we tevens 's wereld grootste netwerk van onderdelenmagazijnen en werkplaatsen, waarin we servicecentra opzetten. Maar omdat Volvo Bus een aparte onderneming is, kunnen we zelfstandig alles aanpassen wat de Volvo Group heeft ontwikkeld om concurrerende oplossingen voor de bussector te bieden.

In dit nummer van ons klantenmagazine vindt u diverse voorbeelden van dit proces. Onze nieuwe 13-liter motor is bijvoorbeeld in wezen dezelfde motor als de vrachtwagentak van de groep al enkele jaren succesvol toepast. De uitvoering die Volvo Bus gebruikt, is echter specifiek aangepast voor touringcars. Klanten gaven als eerste reactie dat het ons gelukt was een beresterke motor met een laag verbruik te bouwen. De uitkomst van Volvo's gezamenlijke hybride oplossing is dat we als eerste ter wereld een in massa geproduceerde hybride bus met een eigen aandrijflijn hebben.

Als president van Volvo Bus ben ik trots om leiding te mogen geven aan een bedrijf dat uitsluitend gericht is op de ontwikkeling van concurrerende transportoplossingen, die meer dan voldoen aan de zware eisen van de wereldwijde bus- en touringcarsector.

Håkan Karlsson
President & CEO
Volvo Bus Corporation





PostAuto zet de Volvo 7700 Hybrid in op landelijke routes

De meeste routes van PostAuto gaan door landelijke gebieden. Het bedrijf wilde de hybride technologie al langer proberen, maar vond geen bus die voor dit type verkeer geschikt was.

"Maar toen Volvo met haar 7700 Hybrid uitkwam, besloten we direct zo'n bus te kopen", zegt Werner Blatter, uitvoerend bestuurslid bij PostAuto.

Tekst & Foto Per-Martin Johansson

Zwitserland staat bekend om talloze symbolen. Eén van de sterkste symbolen is het beeld van de gele postautobussen tegen de achtergrond van de besneeuwde bergen of bloeiende velden. Dit beeld ontstond in 1906, toen PostAuto werd opgericht. Nu is dit de grootste busonderneming van Zwitserland met een vloot van meer dan 2000 bussen.

"We koesteren onze geschiedenis, maar een busonderneming overleeft geen 100 jaar op nostalgie alleen", zegt Werner Blatter, directeur Logistics. "We moeten constant blijven vernieuwen."

"Als Zwitserlands grootste busonderneming, hebben we de verantwoordelijkheid en de middelen om voorop te lopen bij het testen van nieuwe oplossingen, vooral op het gebied van technologie".

Geen twijfel

Het bedrijf heeft de ontwikkelingen op het hybride vlak nauw gevolgd en heeft het bewijs gezien dat hybride bussen goed kunnen werken in druk stadsverkeer. De meeste ritten van PostAuto

gaan echter door landelijke gebieden en de hybrides op de Europese markt zijn niet afgestemd op dit soort verkeer.

"Toen Volvo Bus najaar 2008 echter haar parallelle hybride presenteerde en aankondigde dat deze niet alleen geschikt waren voor stadsverkeer, maar ook voor haltes die verder uiteen lagen, aarzelden we geen moment om een bus te bestellen", zegt Werner Blatter.

Milieuvoorbeeld

Hij verwacht twee belangrijke voordelen van de hybride technologie: minder brandstofverbruik en minder milieuschade. Voor PostAuto zijn beide even belangrijk.

"Zwitserland is op milieugebied op veel punten een modelland", zegt Werner Blatter. "Hoewel we niet in

de EU zitten, voldoen we aan de EU-normen, terwijl onze eigen regels vaak nog strenger zijn. We pasten bijvoorbeeld tien jaar geleden al roetfilters op onze bussen toe".

"Als we aan een lager energieverbruik en verminderde uitstoot van het broeikasgas kooldioxide kunnen bijdragen en onze schadelijke uitstoot dankzij hybride technologie nog verder kunnen verminderen, dan is dat geheel in lijn met het mandaat dat de politici en inwoners van Zwitserland ons hebben gegeven".

Natuurlijk positief

Maar PostAuto moet ook winst blijven maken. Het bedrijf verbruikt jaarlijks 35 miljoen liter diesel en het zou heel mooi zijn wanneer de hybride technologie deze kosten kan drukken.



"Er zitten twee belangrijke voordelen aan de hybride technologie: minder brandstofverbruik en minder milieuschade".

Werner Blatter, directeur Logistics bij PostAuto



Dit speelt vooral omdat de dieselprijs uiteindelijk zal stijgen.

"Als de hybride technologie het brandstofverbruik met 20 tot 30 procent vermindert, is dat natuurlijk positief", zegt Werner Blatter. "Maar we moeten ook rekening houden met de hogere aanschafprijs van de bus en de onderhoudskosten. Dat is één van de aspecten die we willen bekijken door de eerste bus op de dagelijkse routes in te zetten".

Hij weet zeker dat hybride bussen uiteindelijk een groot deel van de busvloot zullen uitmaken, maar nog niet hoe groot hun aandeel precies zal zijn. Hij gelooft echter niet dat dit de technologie van de toekomst is.

"Ik zie de hybride technologie als een overgangsoptie voor de komende 10 tot 20 jaar. Daarna moeten we

waarschijnlijk met oplossingen komen die geen dieselolie meer nodig hebben. Of dit waterstofbussen, elektrische bussen of andere oplossingen zullen worden, is nog onbekend".

Regeneratief kapitaal

PostAuto heeft contracten met een flink aantal busondernemingen, die zelfstandig lijnen onderhouden. Steinerbus AG in Ortschaften, net buiten Bern, gaat de nieuwe Volvo 7700 Hybrid gebruiken.

"Het is heel spannend om als eerste deze nieuwe hybride bus te hebben", zegt eigenaar Dominik Steiner. "Mijn chauffeurs, monteurs en ik testen met plezier een nieuwe technologie en blijven graag bijleren".

Toen dit artikel werd geschreven, had hij de bus nog maar enkele dagen.

Hijzelf en ca. 15 van zijn chauffeurs hadden echter al met de nieuwe bus gereden en de eerste indruk was positief.

"Het rijden is niet moeilijk, maar wel ietsje anders. Je moet wat rustiger rijden om de regeneratieve remmen volledig te benutten".

Grotere besparingen dan verwacht

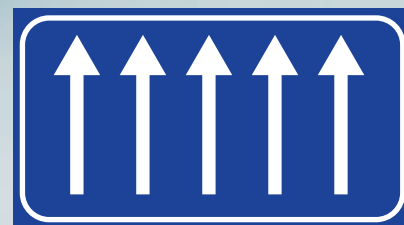
Toen Volvo Bus haar hybride project lanceerde, verwachtte het bedrijf een brandstofbesparing van max. 35 procent in druk stadsverkeer en van ca. 20 procent op ritten tussen de steden met ver uiteenliggende haltes. Maar uit de praktijkproeven bleek dat op de tussenstedelijke ritten maar liefst 25 procent werd bespaard.

"We rijden nog maar enkele dagen met het systeem, maar onze eerste berekeningen geven aan dat het brandstofverbruik ca. 25 procent lager is dan bij normale dieselbussen", zegt Dominik Steiner. "Als we dit niveau kunnen vasthouden, zou dat heel mooi zijn".



"Onze eerste berekeningen laten zien dat het brandstofverbruik ca. 25 procent lager is dan bij normale dieselbussen".

Dominik Steiner, eigenaar van Steinerbus AG



Sikkens Autocoat BT: the shortcut to paintshop profitability

Our high performance, cost saving, VOC compliant system

Grotere brandstofbesparing dan verwacht

Volvo's eerste hybride bussen zijn nu ongeveer een jaar in bedrijf. De bussen hebben goed gepresteerd en de brandstofbesparing was zelfs groter dan verwacht.

Tekst Per-Martin Johansson Foto Volvo

Ongeveer een jaar geleden begonnen de eerste praktijkproeven met een Volvo 7700 Hybrid in Gothenburg en zes hybride Volvo dubbeldekkers in Londen. Daarnaast zijn twee versies van de Volvo 7700 Hybrid gebruikt als demo voor klanten tijdens korte proefperiodes in Europa en voor formelere vergelijkingstests. De bussen die klanten voor commerciële doeleinden hebben besteld, zijn ook in bedrijf genomen.

Uiterst positief

De ervaringen zijn tot op heden uiterst positief, vooral wat betreft het brandstofverbruik.

"We streefden naar ca. 30 procent besparing in druk stadsverkeer en ca. 20 procent tussen de steden in, waar minder haltes staan", zegt Edward Jobson, Environment Director van Volvo Bus. "Nu weten we dat we dit doel over het algemeen halen en meestal zelfs overtreffen".



Edward Jobson,
Environment
Director van Volvo
Bus

De momenteel ingezette bussen besparen max. 35% brandstof in druk stadsverkeer en 25-30% onder andere verkeersomstandigheden. In sommige gevallen is de besparing nog groter.

Betrouwbare technologie

In het eerste gebruiksjaar is tevens gebleken dat de technologie betrouwbaar is en dat de bussen naar verwachting presteren.

"De bussen hebben met al deze nieuwe technologie tijdens de praktijkproeven natuurlijk wat aanloopproblemen gehad", zegt Edward Jobson. "Maar meestal waren het kleine storingen, waarvoor onze technici uitstekende oplossingen konden vinden.

"We hebben op dit moment een rijp product, dat we op commerciële basis al aan onze klanten leveren. Er zijn momenteel zo'n 60 hybride bussen besteld en de serieproductie is dit voorjaar begonnen".

Het lage brandstofverbruik en de betrouwbaarheid van de bussen zijn vooral te danken aan Volvo's beslissing om zelf een hybride oplossing te ontwikkelen op basis van eigen beproefde onderdelen.

"Dat moest omdat er geen hoofdcomponenten, zoals elektromotoren en accusystemen, te krijgen waren die aan onze eisen wat betreft betrouwbaarheid en brandstofbesparing voldeden. Toen we uiteindelijk besloten de hoofdcomponenten zelf te ontwikkelen, hoefden we ook geen aspecten weg te laten.

Teruggewonnen energie

Een hybride bus bespaart brandstof doordat de remenergie wordt teruggewonnen. Maar bij Volvo's parallelle hybride is dit maar een deel van de verklaring voor het uiterst lage brandstofverbruik.

Parallelle hybride wil zeggen dat de dieselmotor en elektromotor los van elkaar of samen kunnen worden gebruikt. Hierdoor volstaat een vijfletter dieselmotor, wat ook bijdraagt aan het lage verbruik.

Volvo's eigen en zeer efficiënte I-shift transmissie helpt ook, alsmede de functie die de dieselmotor laat afslaan bij bushaltes. De motor slaat weer aan zodra de elektromotor de bus op ca. 20 km/h heeft gebracht.

"Nog een belangrijke factor is dat diverse hulpsystemen elektrisch worden aangedreven", zegt Edward Jobson. "Denk aan de luchtcompressor, de airconditioning en de stuurbekrachtigingspomp".

Wetenschappers en milieudiensten uit de hele wereld wijzen steeds sterker op de noodzaak dat we ons totale energieverbruik verminderen. Willen we de milieuproblemen oplossen, dan is een verminderd verbruik van fossiele brandstoffen niet voldoende.

"Het lage brandstofverbruik van Volvo's hybride bussen zal een bijdrage leveren aan de wereldwijde energiebesparing", zegt Edward Jobson.



Volvo fills their buses with Preem diesel. So can you.



www.preem.se

Biggest in Scandinavia for technical translations

Specialists in translating technical documentation, manuals, brochures, service information, contracts etc.

- Translation to and from all languages.
- Leaders in the development of language technology.
- Extensive network of translators around the world.
- Over 40 years of experience in the industry.

cbg.

CBG KONSULT & INFORMATION AB
WWW.CBG.COM

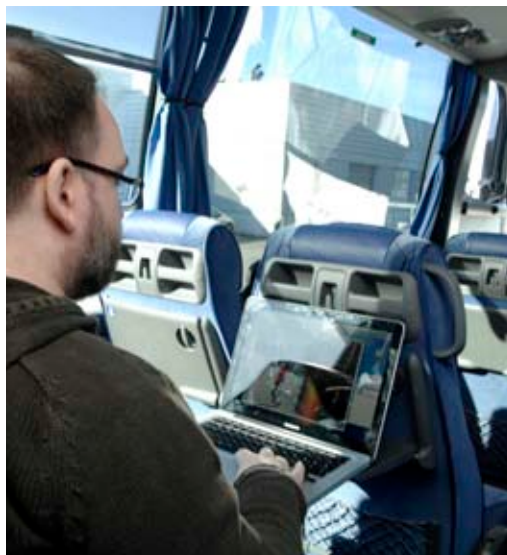


De nieuwe 13-liter motor "Brandstofverbruik is meer dan vijf procent gedaald"

"Volgens mij wordt de nieuwe Volvo 9900 een grote verkoophit, die nieuwe klanten naar het merk trekt". Deze boude bewering is van Mikael Hellberg, de eerste die in Zweden een Volvo 9900 met de 13-liter motor aanschafte.

"Wat ik kan zeggen, is dat het brandstofverbruik meer dan vijf procent omlaag is gegaan en dat de rijeigenschappen fantastisch zijn".

Tekst Håkan Hellström Foto Stefan Svensson



De touringcar is voorzien van een draadloos netwerk.



Mikael Hellberg, de eerste Zweedse bezitter van de nieuwe Volvo 9900.

De nieuwe uitvoeringen van de Volvo 9700 en Volvo 9900 zijn uitgekomen met o.a. een nieuwe sterkere en zuinigere 13-liter motor (D13), die de vorige 12-liter motor aflöst. De nieuwe dieselmotor met meer vermogen en betere rijeigenschappen verbruikt ook nog eens minder dan de 12-liter motor. In vergelijking met de 12-liter motor is het verbruik tot vijf procent minder.

Gek op bussen

Mikael Hellberg was als kind al gek op bussen en hij kon er geen genoeg van krijgen. De belangstelling bleef tot hij uiteindelijk besloot er zijn beroep van te maken. In 1995 kocht hij zijn eerste bus, een gebruikte 22-persoons Renault.

"In het begin bracht ik de plaatselijke voetbalteams van en naar de wedstrijden," zegt hij. "Ik reed zelf en nog steeds trouwens, maar tegenwoordig heb ik hulp van mijn medewerkers en invalchauffeurs".

In de jaren daarna investeerde hij in grotere, maar nog steeds gebruikte touringcars. In 1999 besloot hij meer werk van zijn busonderneming te maken.

"Op dat moment begon ik voor de lokale handbalteams van Skövde te rijden, die het erg goed hebben gedaan in de hoogste Zweedse divisies. De zeven jaar dat ik het vrouwenteam heb rondgereden, heeft het elk jaar minstens de eindfinale gehaald. Dat moet toch aan het vervoer hebben gelegen", zegt hij en lacht.

Kracht van het servicenetwerk

In 2003 kocht Mikael Hellberg zijn eerste Volvo, een 9700.

"Dat was tevens de eerste nieuwe touringcar die ik sinds de oprichting van de zaak had gekocht", zegt hij.

"Tegenwoordig heb ik alleen Volvo touringcars en ik denk er niet aan iets anders te kopen. De kracht van Volvo zit niet alleen in de touringcar zelf, maar ook in het servicenetwerk. We hebben een erg goede relatie met het servicecentre in Skövde".

Twee jaar na de eerste Volvo, kocht hij zijn eerste touringcar met Volvo's automatische schakelsysteem I-Shift.

"Met I-Shift kun je ongelooflijk soepel rijden. Er is niets op de markt dat in de buurt komt", zegt hij.

Mikael Hellberg heeft ervaring met de Volvo 9700 én 9900 met de oude 12-liter motor. In februari 2010 kreeg hij als eerste in Zweden de nieuwe Volvo 9900 met de 13-liter motor.

"De eerste paar maanden hebben we met de nieuwe 9900 maar 6000 à 7000 kilometer gereden, maar het brandstofverbruik is duidelijk een stuk lager. Volgens mij is het meer dan de vijf procent die Volvo claimt. Het wordt heel interessant om de ontwikkeling van het brandstofverbruik van de bus te blijven volgen".

"Mede dankzij talloze andere Volvo opties, zoals I-Shift, denk ik dat Volvo Bus veel nieuwe klanten zal trekken met de 13-liter motor", zegt Mikael Hellberg. "Deze motor rijdt heel soepel en gemakkelijk".

Design met exclusiviteit

"Ik houd ook erg van het nieuwe interieurontwerp van de 9900; heel comfortabel met een gevoel van exclusiviteit vergeleken met andere touringcars", zegt Mikael Hellberg. "De schuin oplopende ruitlijn geeft de touringcar ook een luxere uitstraling. Het enige wat voor mij niet had gehoeven, is het aparte bestuurdersportier, maar andere chauffeurs hechten daar misschien meer belang aan dan ik".

Mikael Hellberg stopt het allernieuwste home-entertainment in zijn bussen en de nieuwe 9900 vormt daarop geen uitzondering.

"Wij hebben bijvoorbeeld een draadloze microfoon voor de reisleader geïnstalleerd en een modern DVD en Sound System, waarop je gemakkelijk je iPod kunt inpluggen", zegt hij.

En natuurlijk heeft elke touringcar een draadloos netwerk aan boord.

De 9900 heeft voor de chauffeur een grotere slaapruiimte dan gebruikelijk, waardoor hij tijdens tussenstops zijn welverdiende rust krijgt.

"Er zitten tal van kleinigheden in de 9900 die hem beter maken dan de concurrentie", zegt Mikael Hellberg.



Een goed geplande reis

In 1976 merkte een echtpaar uit Queensland, Reg en Yvonne Clark, dat er behoefte was aan een plaatselijke schoolbusdienst en kocht één bus. 34 jaar later heeft Clarks Logan City Bus Service één van de grootste busvloten van Australië en 176 medewerkers.

Tekst Samantha Lenton Foto Cassy Eather

"Reg zag de mogelijkheden - hij was in het begin de visionair en ik stond volledig achter hem. Al snel hadden we dezelfde sterke visie op ons bedrijf", zegt Yvonne. "Er was - en is nog steeds - een enorme vraag naar betrouwbaar openbaar vervoer in dit gebied en de uitdaging is altijd geweest om de groei vóór te blijven.

Stedelijk gericht

"We waren altijd al van plan onze diensten uit te breiden met ritten naar en van de stad in plaats van alleen lokaal vervoer. Toen we in 1987 kans

"Busondernemingen staan voor nieuwe uitdagingen, zoals de aangescherpte emissienormen en het bieden van toegangsmogelijkheden voor gehandicapte klanten, terwijl ze een sterke groei doormaken".

Graham Davis, General Manager

kregen een andere lokale onderneming te kopen, deden we dat meteen omdat we hierdoor stadsdiensten voor de EXPO88 konden aanbieden, wat daarna nog een vervolg heeft gekregen. De overname van dat bedrijf was niet alleen de aanzet voor een enorme bedrijfsgroei, die we nog steeds doormaken, maar hierdoor werd ook ons wagenpark in één klap meer dan verdubbeld. Door deze groei hebben we in 1997 besloten ons alleen nog op stadsvervoer te richten".

Meer capaciteit

Stadsvervoer vraagt een ander type bus - een type die bestand is tegen het harde leven in de stad en maar liefst 60.000 kilometer per jaar moet overleven.

"We moesten overschakelen op een verzwaard chassis met een lage instap, stoelen voor het stadsvervoer en een betere doorstroming van de passagiers. Deze nieuwe bussen moesten veel duurzamer, sterker en zuiniger zijn", aldus Yvonne.

"Het Volvo B12BLE chassis sprak ons erg aan en bood meer capaciteit dan we ooit hadden gezien, maar het was een gok omdat toentertijd niemand in Australië het ooit had geprobeerd. We besloten vijf bussen te kopen en te kijken wat het werd", zegt Reg. "Volvo belooft ons volledig te ondersteunen bij de proef en dat zijn ze ook later steeds blijven doen. We zijn altijd op deze weg blijven doorgaan".

Vlootmodernisering

Toen in Queensland een vervoersautoriteit, TransLink, werd ingesteld om de tarieven en kaartsystemen te integreren, het publiek beter over reismogelijkheden te informeren en de serviceniveaus te waarborgen, tekenden de Clarks meteen in op een contract, wetende dat dit een continue groei zou betekenen.

"Het TransLink contract was een boost voor onze vlootmodernisering, terwijl de omvang van de dienstverlening de lucht inschoot", zegt Reg. "De bedrijfsovername in 1987 en het TransLink contract zijn de twee voornaamste strategische keuzes geweest, die ons een jaarlijkse groei van 10 tot 13 procent hebben gebracht door constant met nieuwe lijnen te komen".

De frequentie is het eerste doel van



een nieuwe lijn, daarna komt de capaciteit, aldus Yvonne.

"We beheren de frequentie door onze vloot weer met twee bussen uit te breiden - volgend jaar hebben we 98 B12BLE's, waaronder twee tweedeurs gelede bussen en twee driedeurs 'superbussen'. De gewone B12BLE's hebben 55 zitplaatsen, maar de gelede bussen en superbussen kunnen veel meer mensen meenemen, wat de capaciteit verhoogt", zegt Yvonne.

Nieuwe uitdagingen

Er is veel veranderd sinds de eerste schoolritten in de jaren 70. Wat op de eerste dag begon met één eigen bus en 20 passagiers is uitgegroeid tot een onderneming met 25.000 reizigers per dag.

De Clarks blijven actief als bedrijfsmanager, ofschoon ze veel van het dagelijks bestuur hebben overgedragen aan hun General Manager, Graham Davis.

"Busondernemingen staan voor nieuwe uitdagingen, zoals de aangescherpte emissienormen en het bieden van toegangsmogelijkheden voor gehandicapte klanten, terwijl ze een sterke groei doormaken", zegt Graham. "We nemen deze uitdagingen uiterst serieus en kijken uit naar nog eens 34 jaar van bloei".



De groeitrend gaat door

Volvo Bus maakte afgelopen vijf jaar een indrukwekkende groei door op de Australische markt. De verkoopaantallen over de laatste vijf jaar van 2005 tot 2010 zijn maar liefst 121 procent gestegen.

"Van 2009 tot 2010 zullen we onze omzet bijna verdubbelen. De verkoopcijfers van onze bedrijfstak en Volvo Bus waren nog nooit zo goed", zegt David Mead, General Manager bij Volvo Bus Australia.

Australië was in 2009 qua omvang de achtste landelijke markt van Volvo Bus.

"De sterke groei in verkoopaantallen is vooral te danken aan een aantal nieuwe contracten, zowel met ondernemingen als overheden", zegt David Mead. "In onze bedrijfstak is het absoluut zo dat steeds meer klanten een aanbesteding doen en Volvo Bus slaagt er beter dan ooit in om deze binnen te halen. Hieruit blijkt dat Volvo Bus momenteel een totaaloplossing met erg concurrerende producten heeft, die de klanten heel wat bieden: efficiëntie, productiviteit, goede aftersales-ondersteuning en een speciaal, toegewijd team van busspecialisten".

Focus op de aftermarket

De laatste jaren waren we echt gefocust op de aftermarket en onze kans

om het verkoopnetwerk te benutten.

"De afgelopen twee tot drie jaar hebben we tijd en middelen geïnvesteerd in de training van bustechnici binnen ons dealernetwerk, een initiatief dat nu zijn vruchten afwerpt", vult David Mead aan.

Voor 2010 mikken we nu op 600 verkochte bussen, meer dan het dubbele van 2009.

"We zijn goed op weg ons doel te bereiken", zegt David Mead. "We hebben een fantastisch team en een heel sterke bedrijfscultuur bij Volvo Bus Australia. Dit resulteert in een erg sterke klachtgerichtheid, wat een zeer hoge klanttevredenheid oplevert en nog belangrijker: klanten die opnieuw orders plaatsen".



Brakes to get you there faster. That's what moves us.



Whoever wants to drive economically and environmentally friendly, must cut down on fuel consumption and everyday wear on parts – for example with Voith Retarders. They perform up to 90% of all brake operations almost wear-free. This increases not only your average speed but also

your driving comfort and your transport output – and your vehicles get to their destination faster, more safely and at lower cost. Further information from: +49 7951 32-622

www.voithturbo.com/road

Voith Turbo

VOITH
Engineered reliability.

Volvo Bus krijgt prestigieuze veiligheidsprijs

Volvo Bus heeft in 2010 de Swedish Traffic Safety Award ontvangen. Deze onderscheiding was te danken aan de introductie van een Alcolock, speciaal ontworpen voor bussen.



De prestigieuze Zweedse onderscheiding voor verkeersveiligheid, "Stora Trafiksäkerhetspriset", is toegekend door een aantal Zweedse vakbladen op het gebied van busverkeer, transport en logistiek. Hoofdpartner is het Zweedse inspectiebedrijf voor motorvoertuigen. Volvo Bus heeft de prijs voor één van de drie hoofdcategorieën gekregen: die van bedrijven die actief producten en diensten ontwikkelen voor het personenvervoer en/of wegtransport, een gebied waarop veiligheid erg belangrijk is.

Volgens de jury had Volvo Bus de onderscheiding te danken aan de productie van een Alcolock, speciaal afgestemd op de eisen van de bus-

industrie, zoals de mogelijkheid om onderweg sneller van chauffeur te kunnen wisselen. De technologie laat toe dat de motor zonder ademanalyse wordt gestart, maar de remmen blijven geblokkeerd tot de nieuwe chauffeur goed door de test komt.

De Alcolock ademanalyse is één van de vele innovaties op veiligheidsgebied van Volvo Bus. Het bedrijf kwam als eerste met een verbeterde frontstructuur op haar bussen om de chauffeur bij een ongeval te beschermen en met een onderrijbeveiliging aan de voorkant om te voorkomen dat auto's bij een aanrijding onder de bus schieten.

Grote order voor touringcars in Mexico

Volvo Bus heeft in Mexico een order voor 323 touringcars binnengehaald. De meeste daarvan worden geleverd in 2010.

Deze 323 touringcars zijn besteld door IAMSA, die de grootste busvloot in Mexico heeft, bestaande uit ca. 10.000 bussen en touringcars, waaronder ca. 2400 touringcars van Volvo.

De order betreft de Volvo 9700. De ene helft van de touringcars krijgt Volvo's 12-liter motor en de andere helft de nieuwe en zuinigere 13-liter motor. De laatste voldoet aan de strenge nieuwe milieu-eisen van de Euro 5-norm, die sinds oktober in Europa geldt. Mexico hoeft momenteel alleen aan Euro 4 te worden voldaan.

Volvo en IAMSA werken nauw samen en nog vóór deze bestelling was een aantal werkgroepen betrok-

ken bij het vinden van oplossingen voor de eisen die IAMSA voor haar bedrijf stelde. Die gingen o.a. over de specificaties van de touringcars, financiële oplossingen en de aftermarket-ondersteuning.

De bussen worden in de fabriek van Volvo Bus in Mexico City gebouwd.





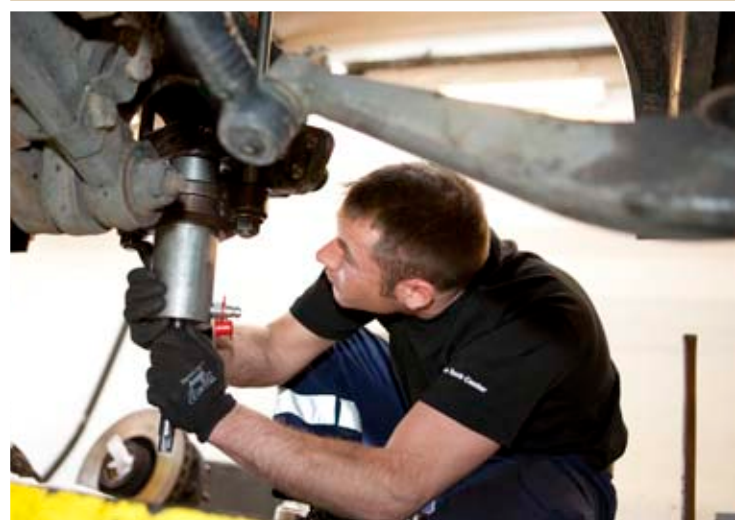
"Als onze buswerkplaats het heel druk heeft, gebruiken we de capaciteiten van het truckcentrum om de uitvaltijd bij de klant te beperken".

John E Nielsen, After Market Manager, Volvo Bus Denemarken



"Volvo doet bij elk servicegeval veel moeite onze specifieke eisen te leren kennen en geeft ons snel feedback".

Michael Mikkelsen, Technical Manager van Nobina Denmark



Een nieuw kennisniveau

- Volvo Bus is goed op weg naar een effectievere service

Volvo Bus heeft zich ingespannen om het opleidingsniveau van het servicepersoneel wereldwijd op te krikken.

De Deense vestigingen van het bedrijf hebben met veel succes een omgeving gecreëerd voor een doelmatige service van een uitzonderlijke kwaliteit.

"Uit een volgeboekte werkplaats blijkt dat de klanten erg positief reageren op ons opleidingsplan", zegt John E Nielsen, After Market Manager van Volvo Bus Denemarken.

Tekst Håkan Hellström Foto Tomaz Lundstedt

Deze specifieke werkplaats is het Volvo Bus Center van Taastrup in het zuidelijke deel van Kopenhagen, naast het plaatselijke Volvo Truck Center. Het Bus Center behoort tot een uitgebreid netwerk van Volvo Bus servicepunten in heel Denemarken, waaronder een Volvo Bus Support Center dat trainingen verzorgt voor zowel de klanten als het Volvo Bus personeel.

"De nabijheid van het Volvo Truck Center is een groot voordeel voor ons", zegt John E Nielsen. "Als onze buswerkplaats het heel druk heeft, gebruiken we de capaciteiten van het truckcentrum om de uitvaltijd bij de klant te beperken".

Veel know-how

Het kennisniveau in de diverse Deense vestigingen van Volvo Bus bleek over het algemeen erg hoog te zijn toen de vakkennis van de technici twee jaar geleden werd onderzocht.

"Dit werd duidelijk toen hun kennis over een aantal categorieën werd beoordeeld", zegt John E Nielsen.

"De categorieën waren o.a. algemene productkennis over carrosserie en chassis, maar ook specifieke kennis, bijv. over de I-Shift transmissie, motoren en wielophanging. Het ging ook om de kennis over de verschillende werkplaatsinformatiesystemen".

De technici kregen in elke categorie punten van 1 tot 5, waarbij de over-

grote meerderheid een 4 of 5 scoorde.

"De volgende stap was degenen met de hoogste score te benoemen tot Bus Key Technicians", aldus John E Nielsen.

Vijf technici van Taastrup zijn naar de Key Technician training gegaan. Tijdens het programma wordt zelfstudie afgewisseld met training in teamverband over diverse vakgebieden, zoals storingzoekstrategieën, serviceinformatiesystemen en technische kennis. In Denemarken hebben in totaal 15 Volvo Bus technici het trainingsprogramma als gediplomeerd Key Technician afgesloten.

"Niet alleen de Bus Key Technicians, maar ook de rest van het werkplaatspersoneel profiteert van de training", zegt John E Nielsen. "Volgens mij heeft deze ervaring het vertrouwen en het niveau van de hele werkplaats opgekrikt - en zal dat blijven doorgaan. Velen merken dat ze niet al te ver achterlopen op de degenen die Key Technician zijn geworden".

Dwingt je anders te gaan denken

Anders Jacobsen werkt al 12 jaar in het Volvo Bus Center van Taastrup, wat niet zo ongebruikelijk is in de werkplaats. Hij is tevens één van de vijf benoemde Bus Key Technicians.

"Door de training voel ik me absoluut zelfverzekerder in gesprekken met de klanten", zegt hij.

Bus Key Technician Claus Hansen werkt nu 16 jaar in de werkplaats.

"De training was een bevestiging van je kennis en dat je de vereiste vaardigheden hebt", zegt hij. "Maar ik leerde ook over de benodigde middelen om nieuwe informatie te zoeken en kennis op te doen, want je moet jezelf constant blijven ontwikkelen. De training dwingt je op een bepaalde manier anders te gaan denken en dat is heel gezond".

"Het trainingsprogramma was een succes en we willen op deze manier blijven doorgaan", zegt John E Nielsen.

Tevreden over de service van Volvo

Michael Mikkelsen is de Technical Manager van Nobina Denmark, voorheen bekend als Concordia en het grootste personenvervoersbedrijf van Scandinavië. Tegenwoordig verzorgt Nobina Denmark het stedelijk busvervoer in Kopenhagen, alsmede het intercity en regionaal busverkeer op Noord-Sjælland en Midden-Jutland.

"We hebben ca. 144 bussen in bedrijf, waarvan er 58 bij Volvo in onderhoud zijn", zegt hij. "Omdat we geen eigen werkplaatsen hebben, zijn we afhankelijk van een betrouwbare en doelgerichte dienstverlener. We zijn uiterst tevreden over de service die we van Volvo krijgen".

Michael is een bekend gezicht in de werkplaats van Volvo Bus, die hij regelmatig bezoekt en waarmee hij vrijwel dagelijks contact heeft:

"Misschien niet persoonlijk, maar dan toch telefonisch", zegt Michael Mikkelsen. "We hebben een uitstekende verstandhouding omdat ze een erg open houding hebben - zowel het management als de monteurs. Volvo doet bij elk servicegeval veel moeite onze specifieke eisen te leren kennen en geeft ons snel feedback".

Eén van de beste service-aanbiedingen op de markt

Volvo Bus behoort wereldwijd tot de toonaangevende fabrikanten van bussen en touringcars. Maar het succes is niet alleen aan de bus zelf te danken, nu steeds meer klanten ontdekken wat Volvo Bus op de aftermarket te bieden heeft.

Volvo Bus biedt een heel scala aan aftermarket-services op het gebied van financiering, onderhoud, voertuigdiagnose en verkeersinformatiesystemen.

Tekst Håkan Hellström

"Volvo Bus is duidelijk niet alleen een vooraanstaande busfabrikant, maar ook een toonaangevende aanbieder van transport- en service-oplossingen", zegt Tore Bäckström, Senior Vice President van Volvo Bus in de Noord- en Zuid-Amerikaanse regio. "Volvo Bus heeft net als elders in de wereld haar aftermarket-positie in Noord- en Zuid-Amerika versterkt en biedt momenteel een breed spectrum aan aftermarket-services".

"Een voorbeeld hiervan is Volvo Action Service, een 24-uurs pechhulp voor chauffeurs in heel Europa en Noord-Amerika. Deze unieke service maximaliseert de inzetbaarheid voor onze klant door onderweg snel te helpen bij onderhoud, reparaties en andere problemen".

"In Noord-Amerika verzorgen de Prevost Service Centers en Prevost dienstverleners tevens de volledige service voor alle Volvo touringcars", zegt Tore Bäckström.

Volvo Bus heeft een wijdvertakt distributienetwerk met aftermarket-services voor het onderhoud en de onderdelenvoorziening met 1500 werkplaatsen in meer dan 80 landen.

Volvo servicecontracten en originele Volvo onderdelen zijn nog twee voorbeelden uit het service-aanbod van Volvo Bus.

"Volvo servicecontracten worden steeds populairder in Latijns-Amerika", zegt Tore Bäckström. "Originele Volvo onderdelen zijn het beste middel om uw Volvo bus langdurig topprestaties te laten leveren".



Service netwerk in heel Noord-Amerika

Het Prevost servicenetwerk in de VS en Canada speelt een voorname rol bij de Volvo Bus aftermarket-services.

"Prevost Service Centers is een full-service provider voor alle Volvo touringcars", zegt Guy French van Prevost.

Er zijn zeven Prevost Service Centers van kust tot kust over heel Noord-Amerika verspreid. De servicecentra bieden een hele reeks diensten aan voor touringcars, bussen en campers.

De service is beschikbaar voor alle modellen en merken. De vakgebieden van de werkplaatsen variëren van periodiek onderhoud en mechanische reparaties tot esthetische upgrades en omvangrijk schadeherstel.

"We zitten momenteel in een uitbreidingsfase en hopen binnen vijf jaar tien servicecentra te hebben", zegt Guy French, directeur van de service bij Prevost. "We hebben tevens een groot netwerk van ca. 100 dienstverleners in Noord-Amerika en dit dient voor alle Prevost voertuigen, waaronder touringcars van de merken Prevost en Volvo".

Prevost traint iedere dienstverlener na een zorgvuldige selectie. Het Prevost

team leidt alle dienstverleners speciaal op om aan de eisen van de klant te voldoen.

"Zowel de Prevost Service Centers als de dienstverleners volgen het Prevost Red Carpet beleid, waardoor alle klanten service op het hoogste niveau in deze branche aangeboden krijgen", zegt Guy French.

Prevost, in eigendom van de Volvo Bus Corporation, is een vooraanstaande fabrikant van premium intercity touringcars en wereldleider in het produceren van casco's voor campers uit het topsegment en speciale ombouwprojecten.

ITS4Mobility - een flexibel verkeersregelsysteem

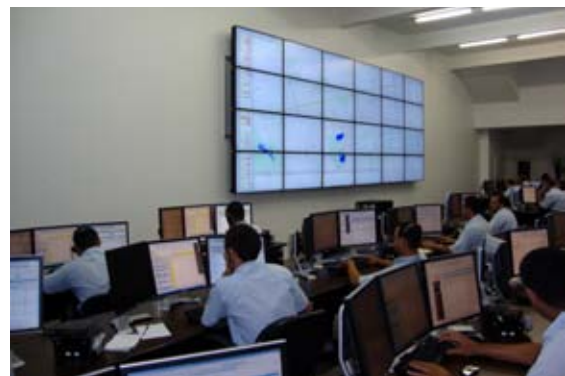
In het Braziliaanse Goiânia wordt momenteel 's werelds grootste ITS4Mobility telematicasysteem geïnstalleerd. Het systeem voorziet de passagiers van 1400 bussen van actuele informatie.

ITS4mobility is een geavanceerd technologisch platform van Volvo Bus, waarmee busbedrijven meer controle hebben over het gebruik van de bussen en passagiers van informatie worden voorzien bij bushaltes en in de bus. Dankzij dit systeem kunnen verkeersregelaars alle bussen in real time volgen. ITS4mobility bestaat verder

uit elektronische borden bij bushaltes, die aangeven wanneer de volgende bus vertrekt en in de bussen worden de elektronische displays samen met automatische luidsprekers gebruikt om haltes aan te kondigen.

"ITS4Mobility heeft als voordeel dat het voor elk merk bus kan worden gebruikt", zegt Per Gabell, directeur van Volvo Bus in Latijns-Amerika. "In Goiânia is bijvoorbeeld geen van de 1400 bussen een Volvo".

"Dat wil ook zeggen dat het systeem erg flexibel is en dat de telematica-oplossing sterk kan worden afgestemd op de behoeften en eisen van iedere klant", vervolgt hij. "Er is momenteel veel belangstelling voor de telematica-oplossingen en Volvo Bus



is in staat klanten in alle soorten en maten te ondersteunen. Het project in Goiânia laat zien dat we de vakkundigheid en capaciteit hebben om zelfs de grootste systemen te implementeren".

Een opknapbeurt geeft uw bus meer luxe en een langere levensduur

Het Volvo Bus Refurbishment Centre in Mexico City is binnen drie jaar na oprichting al een hit geworden.

"Veel klanten upgraden hun bus of touringcar naar een nog hoger niveau dan voorheen", zegt Hugo Gallo, After Market Manager van Volvo Bus in Mexico.

Wat begon als een kleine werkplaats naast de fabriek van Volvo Bus in Mexico is uitgegroeid tot een groot bedrijf, waarin 45 werknemers jaarlijks honderden bussen en touringcars opknappen.

"We profiteren sterk van de nabijheid van de fabriek en bieden onze klanten uit heel Mexico een unieke service. Een opknapbeurt biedt aanzienlijke voordelen voor veel minder geld", zegt Hugo Gallo. "We krijgen

heel verschillende opdrachten: van een nieuwe kleurstelling en modernere entertainmentsystemen tot een heel nieuwe indeling. We hebben aanvragen gekregen voor de installatie van een tweede toilet, wat slechts één voorbeeld is van een upgrade naar een hoger niveau".

De bussen die we hier voor een opknapbeurt krijgen, zijn meestal 6-7 jaar oud. Op dat moment zetten de meeste operators hun bussen voor een lager servicesegment in. Maar na de opknapbeurt gaat de bus nog veel langer mee.

"Onze klanten zijn bedrijven van verschillende omvang: van operators met één bus tot grote ondernemingen die 70 bussen tegelijk laten opknappen", zegt Hugo Gallo. "Dit hoort bij het volledige service-aanbod van Volvo Bus en de klanten zijn erg positief over deze voordelige manier om de levensduur van de bus te verlengen. Wij staan bekend om ons vakmanschap en de kwaliteit van het eindproduct".



Voor de opknapbeurt



Na de opknapbeurt

Noxudol

**SOUND DAMPING &
RUST PROOFING**



Auson AB • +46 300 562000 • www.auson.se



**Laser cutting
Edge bending
Welding**



Established 1968

ÅMÅLS STÅLKONSTRUKTIONER AB

Telephone +46 (0)532-123 60 www.asab.nu



Khimaira Oy

**When looking for a partner capable
of manufacturing motor vehicle seats,
boat seats and special seats, as well as
upholstery, look no further than Khimaira Ltd.**

**As the manufacturer of bus seats for Volvo, Khimaira Ltd has know-how in
producing motor vehicle seats that meet even the toughest criteria.**



+358 2 8457000 | www.khimaira.fi



Volvo levert bussen voor de FIFA World Cup 2010

Diverse Zuid-Afrikaanse steden investeren nog vóór de FIFA World Cup 2010 in de aanleg van intelligente transportsystemen op basis van busvervoer. Twee van de drie steden hebben Volvo gekozen als busleverancier.

Zuid-Afrika is momenteel het land met de grootste verspreiding van Bus Rapid Transit of BRT. Ofschoon de huidige uitbreidingen te maken hebben met het wereldkampioenschap voetbal, is dit nog maar het begin.

"Veel Zuid-Afrikaanse steden hebben heel ambitieuze plannen om de huidige, vaak chaotische, verkeerssituatie op te lossen", aldus Marius Botha, directeur van Volvo Bus in Zuid-Afrika.

Twee van de drie steden die nu BRT-systemen aanleggen - Kaapstad en Port Elizabeth - hebben besloten om de bussen die voor de FIFA World Cup 2010 nodig zijn, bij Volvo Bus te bestellen.



Volvo B9SLA geleverd aan Port Elizabeth.

In Port Elizabeth heeft het stadsbestuur Volvo Bus als totaalleverancier gekozen. Er is een Volvo Gold Contract afgesloten, waarbij Volvo al het onderhoud en reparaties aan de voertuigen voor haar rekening neemt en er wordt een ITS4Mobility verkeersinformatiesysteem geleverd. Port Elizabeth heeft 25 gelede bussen van het type Volvo B9SLA met carrosserieën van Marco Polo besteld.

Kaapstad heeft voor haar netwerk 43 Volvo bussen met een hoog vloersysteem besteld met verhoogde platforms bij de bushaltes. Deze order bestaat uit acht gelede Volvo B12M bussen en 35 12-meter Volvo B7R bussen. Marco Polo bouwt ook de carrosserieën van deze bussen.

Bus Rapid Transit of BRT is een intelligent transportsysteem op basis van busvervoer met gescheiden busbanen, bussen met een hoge vervoerscapaciteit, efficiënte bushaltes en informatiesystemen voor de verkeersgeleiding.



Onderweg met Sky Cycling

Volvo Bus heeft twee 3-assige 9700 touringcars geleverd aan Team Sky Pro Cycling om de coureurs door heel Europa te vervoeren.

Foto www.teamsky.com

Team Sky Pro Cycling is een professioneel Brits wielerteam, dat vorig jaar is opgericht en in januari 2010 aan de competitie is begonnen. Het team heeft een startplaats gekregen voor de Tour de France van dit jaar.

Volvo leverde aanvankelijk twee identieke 42-persoons touringcars, die de ombouwspecialist JS Fraser nabij Oxford vrijwel tot op het kale koetswerk strippte om een nieuw interieur speciaal voor het vervoer en verzorging van de coureurs te bouwen. De touringcars hebben negen speciaal ontworpen Esteban stoelen, die helemaal kunnen worden platgelegd om de coureurs optimaal te laten ontspannen.

Andere speciale voorzieningen aan boord van dit revolutionaire nieuwe voertuig zijn een keuken met magnetron en koelkast, twee douchecabines en toiletten. Het kantoorgedeelte kan in een massageruimte worden omgetoerd en er zijn uitgebreide opbergmogelijkheden.

In verband met het comfort en welbevinden van de coureurs is de bus uitgerust met een ingebouwde radioantenne en een volwaardige internettoegang met WiFi verbindingen. Sfeerverlichting en een krachtige airconditioning zorgen ervoor dat de omgeving perfect is afgestemd op het herstel van de coureurs, terwijl de vloer van de bus verstevigd is voor het plaatsen van nog meer voorzieningen.

De 25 coureurs en 37 medewerkers, afkomstig uit 13 landen, worden tevens ondersteund door Volvo Truck, die de voertuigen voor het transport van de fietsen levert. Dit is een mooie dubbelslag voor Volvo, dat nu zowel

bij het vervoer van de coureurs als de fietsen is betrokken.

Directeur van Special Projects bij het Team Sky Pro Cycling team, Gwilym Evans, legt uit hoe hij via een aanbeveling bij Volvo terecht kwam: "We werken nauw samen met DHL en zij gaven een uitstekende referentie. We namen contact op met Volvo, die ons erg goed tegemoet kwamen en snel aan het werk gingen om ons de voertuigen te kunnen leveren".

"Wij geloven dat deze voertuigen de nieuwe norm stellen in de wielwereld; ze zijn écht geavanceerd en nogal revolutionair. Wij menen dat onze coureurs de meeste kans op succes hebben wanneer wij hun ook onderweg de juiste omgeving kunnen bieden", vult Gwilym Evans aan.

U kunt de verrichtingen van het team volgen op www.teamsky.com.





DISCOVER FUEL EFFICIENCY

VOLVO 9700 – THE NEW GENERATION

With Volvo 9700, high productivity and low environmental impact go hand in hand. Our latest driveline, with a new generation of Volvo I-Shift and a new 13-litre engine, provides class-leading fuel efficiency, impressive driveability and extremely low emissions. As always with Volvo, you can look forward to profitable ownership. Read more under Coaches at www.volvobuses.com.



VOLVO BUSES. WHEN PRODUCTIVITY COUNTS

www.volvobuses.com

