

SISTEMA DI CHIAMATA D'EMERGENZA INTELLIGENTE E-CALL

INFORMAZIONI SU OPTIONAL 6AC E DOCUMENTI LEGALI IMPORTANTI.

Optional 6AC Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL

Descrizione.

In caso di incidente stradale, ogni minuto è prezioso. Affinché coloro che ne subiscono uno possano ricevere aiuto immediato, BMW Motorrad ha sviluppato l'optional "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL". In caso di incidente, il "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL" contatta il call center BMW per attivare la catena di soccorsi il più velocemente possibile e stabilisce un contatto iniziale con il motociclista. In aggiunta, il sistema può essere attivato anche manualmente in altri contesti di emergenza, ad esempio in caso il motociclista assistesse ad un incidente o avesse un guasto al veicolo. È stato provato, analizzando le statistiche del mercato automobilistico dove tali sistemi sono già ampiamente diffusi, che l'utilizzo dei sistemi ECALL consente alle squadre di soccorso di raggiungere il luogo dell'incidente molto più rapidamente.

BMW Motorrad è il primo produttore a offrire il servizio "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL" come optional da fabbrica direttamente sul veicolo: un sistema in grado di attivare in maniera autonoma e indipendente la catena di soccorso, contribuendo a fornire una cura medica più veloce se necessario.

Attraverso l'attivazione automatica e manuale, il sistema "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL" invia le coordinate del veicolo direttamente al call center BMW, invece di limitarsi a collegare il guidatore con il centro di coordinamento soccorsi locale. Con l'aiuto di questi dati, oltre al luogo dell'incidente è possibile determinare anche la direzione di viaggio, così che persino destinazioni difficili da localizzare possano essere raggiunte rapidamente dai servizi di emergenza – un'innovazione nell'industria delle moto. Dopo che il call center è stato informato, si cerca di stabilire un contatto con il motociclista.

Non sono richieste ulteriori informazioni al guidatore affinché la catena di soccorsi venga attivata. È stato provato che questo sistema fa in modo che i servizi di emergenza raggiungano il luogo dell'incidente più velocemente.

Unico tanto quanto BMW: la comunicazione con il motociclista e a supporto dello stesso avviene fin da subito anche all'estero nella lingua impostata dal cliente. Di conseguenza, le prime informazioni possono essere raccolte prima ancora che i servizi di emergenza arrivino sul luogo.

Le conseguenze della collisione e le condizioni della moto sono trasmesse tramite dei sensori presenti sulla moto stessa, così che gli incidenti possano essere riconosciuti e differenziati da situazioni di guida comuni. Il guidatore è in grado di capire se una chiamata di emergenza è stata attivata grazie alle informazioni visualizzate sul quadro strumenti e ad un segnale acustico. Non è necessario un sistema di comunicazione nel casco per stabilire un contatto vocale con il call center, in quanto sul manubrio destro sono installati degli altoparlanti e un microfono incorporati nel veicolo.

Scenari.

Scenario 1: Attivazione automatica in seguito ad una grave caduta/collisione

La chiamata di emergenza si attiva immediatamente in modo automatico, inviando un messaggio al call center BMW qualificato. Il motociclista coinvolto nell'incidente viene assistito dal call center BMW attraverso una

connessione audio fino all'arrivo dei soccorsi, che vengono comunque inviati anche in caso di mancata risposta del guidatore. Un'icona all'interno del cruscotto mostra che l'ECALL si è attivata. Parte anche un segnale acustico. In questo caso, il guidatore non può più annullare la chiamata di emergenza.

Scenario 2: Attivazione automatica in seguito ad una caduta/collisione minore

In questo caso la chiamata di emergenza si attiva soltanto dopo un breve lasso di tempo prima di inviare un messaggio al call center BMW. Se dopo un incidente di minore entità non è necessario l'arrivo dei soccorsi, il motociclista coinvolto nell'incidente può annullare la chiamata di emergenza tenendo premuto il pulsante SOS. Se il guidatore non annulla la chiamata entro la fine del conto alla rovescia, viene attivata la catena di soccorso come nello scenario 1. Un'icona all'interno del cruscotto mostra che l'ECALL si è attivata. Parte anche un segnale acustico.

Scenario 3: Attivazione manuale in situazioni di emergenza attraverso il pulsante SOS

In questo caso l'ECALL si attiva manualmente tenendo premuto il pulsante SOS all'estremità del manubrio destro, ad esempio per richiedere aiuto per altri motociclisti che necessitano di soccorsi. Viene inviato un messaggio al call center BMW e viene stabilito un collegamento vocale. Il collegamento vocale è obbligatorio se l'ECALL è stata attivata manualmente prima di prendere ulteriori misure. Anche in questo caso, il motociclista può annullare la chiamata di emergenza tenendo premuto il pulsante SOS o spegnendo il motore. Il sistema "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL" può essere attivato manualmente soltanto quando la moto è ferma e con il motore acceso.

Il sistema "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL" riconosce le situazioni che non sono di emergenza

La chiamata di emergenza non si attiva automaticamente in caso di situazioni che non sono di emergenza, ad esempio se la moto cade da ferma o in caso di incidenti a velocità contenute e senza il coinvolgimento di altri guidatori, oppure in caso di urti con la moto dovuti a buche nell'asfalto o a percorsi fuori-strada (ad esempio piccoli salti o guida sopra a ostacoli).

Unità di controllo progettata ergonomicamente e comprendente altoparlanti e microfono

L'unità di controllo ECALL è posizionata sul manubrio a destra ed è ergonomica e compatta. In aggiunta al pulsante SOS protetto da una copertura, utilizzato per attivare o cancellare chiamate di emergenza, sono stati integrati anche un microfono e degli altoparlanti.

Sofisticati sensori di rilevamento del movimento e della posizione

Sensori posti sulla moto rilevano la tipologia di evento in corso. Un sensore di scontro rileva eventi come collisioni con un altro veicolo o scontri contro ostacoli. Un sensore dell'angolo di inclinazione rileva la variazione dell'angolo di inclinazione del veicolo, differenziando ad esempio una curva da una caduta.

Preferenze di lingua

Indipendentemente dalla lingua selezionata dal cliente per il quadro strumenti della moto, si può configurare la lingua per il servizio E-CALL anche separatamente e inserirla nel modulo di rete mobile del veicolo. Quando viene stabilito un collegamento vocale, il guidatore può comunicare con il call center BMW nella lingua preferita. Questa è una caratteristica a sé stante, molto utile in situazioni di emergenza – soprattutto in caso di viaggi in giro per l'Europa.

La lingua predefinita nei nuovi veicoli dipende dal paese di produzione (ad esempio francese per veicoli prodotti in Francia). In caso di modifica della lingua preferita (ad esempio dal francese allo spagnolo), un tecnico deve cambiare la lingua manualmente.



Documenti legali

1. Nuovo veicolo

a. 1ª Attivazione: Per utilizzare il Sistema “Sistema di Chiamata d’Emergenza Intelligente E-CALL” il cliente stesso deve accettare i termini e le condizioni ConnectedRide, così come le informazioni in merito alla protezione della privacy dei dati, firmando il documento “Presenza visione termini e condizioni”. Questo contratto deve essere archiviato insieme al contratto di vendita al concessionario per 10 anni.

b. Disattivazione: Il cliente ha, inoltre, la possibilità di disattivare il servizio tramite la disattivazione della carta SIM incorporata nel veicolo. Per iniziare il processo di disattivazione, il cliente deve firmare il contratto “Get Disconnected”. In questo caso, il documento “Get Disconnected” deve in aggiunta essere scannerizzato e inviato al servizio clienti ConnectedRide (italyinfo@bmw.it).

2. Veicoli usati

a. Riattivazione: Se il cliente possiede un veicolo usato con una carta SIM/ servizio ECALL disattivati, dovrà firmare il contratto “Presenza visione termini e condizioni” presso un concessionario autorizzato BMW Motorrad. Nel caso specifico di riattivazione il documento “Presenza visione termini e condizioni” deve necessariamente essere inviato al servizio clienti ConnectedRide (italyinfo@bmw.it) per riattivare le carte SIM del veicolo.

b. Disattivazione: seguire procedura come per nuovo veicolo.

La versione originale del contratto deve essere archiviata insieme al contratto di vendita.

FAQ.

1. Ci sono costi aggiuntivi, ad es. il roaming?

Se il cliente ordina l’optional 6AC per la sua moto, ottiene un servizio a vita senza costi aggiuntivi per il network mobile o le tariffe di roaming.

2. Parlando di privacy, che tipo di dati verranno salvati, ad es. velocità e coordinate geografiche?

L’identificazione del veicolo e il luogo sono necessari per l’utilizzo del servizio Sistema di Chiamata d’Emergenza Intelligente E-CALL ed è altresì necessario trasmettere tali informazioni per garantire assistenza da parte del rispettivo centro di servizio emergenza.

In generale, il sistema fornisce soltanto dati indipendenti dalla velocità, ad es. l’orario di attivazione della ECALL, il numero di telaio, la lingua preferita, la posizione attuale e le ultime tre posizioni (senza l’orario) per stabilire la direzione (ad es. agli svincoli). Il sistema fornisce soltanto dati necessari per localizzare il motociclista il più velocemente possibile. Solo in caso di una ECALL attivata (manualmente o in automatico), i dati menzionati sopra saranno inviati al call center BMW per attivare, se necessario, la catena di soccorso. Informazioni riguardanti la sequenza degli eventi/caratteristiche dell’incidente non saranno registrate.

3. In quali casi la squadra di soccorso viene inviata obbligatoriamente?

In entrambi gli scenari di attivazione automatica (vedere scenari 1 e 2), il veicolo rileva una caduta o una collisione. Se è prevista una connessione con il call center BMW in uno scenario di attivazione automatica, l’agente del call center deve far partire la catena di soccorso!

Tenere a mente: solo in caso di una caduta/collisione di minore entità (scenario 2), il cliente ha la possibilità di annullare (tenendo premuto a lungo il pulsante SOS) la connessione con il call center BMW finché il conto alla rovescia prosegue. Se il conto alla rovescia è finito, si è raggiunto il “punto di non ritorno”. Anche se è possibile comunicare con l’agente del call center, una squadra di soccorso sarà inviata in ogni caso.

Ipotesizzando uno scenario di attivazione manuale (vedere scenario 3), il motociclista deve comunicare con l’agente del call center. Se sarà necessario un supporto medico, l’agente del call center attiva la catena di soccorso. Anche se il motociclista non parla con l’agente del call center, viene inviata una squadra di soccorso (vedere anche punto 4).

4. In quali situazioni è “permesso” usare il pulsante SOS?

Il sistema ECALL può essere usato in qualsiasi situazione di emergenza, ad esempio se assisti ad un incidente o se ti senti male e necessiti un supporto medico, così come in caso la tua moto si rompesse. Certamente è consentito anche un breve “test” del sistema ECALL.

In ogni caso, è importante parlare con l’agente del call center – anche se è solo una chiamata di prova! In caso contrario, l’agente è obbligato a far partire la catena di soccorso, ad esempio perché il guidatore potrebbe essere svenuto.

5. Ci sono limitazioni su quanto spesso il sistema ECALL possa essere utilizzato?

Non ci sono limitazioni. Anche se la chiamata ECALL viene cancellata dopo una caduta/collisione minore, il cliente ha sempre l'opportunità di usare il pulsante SOS (ad esempio se dopo l'incidente si sente male, ha delle ferite, ecc.).

6. Come si annulla una chiamata ECALL?

Se si tratta di cadute/collisioni minori, la chiamata ECALL può essere cancellata manualmente tenendo premuto a lungo il pulsante SOS o spegnendo il motore finché il conto alla rovescia è attivo. Nel caso in cui il guidatore proseguisse con la corsa, in caso di attivazione manuale (entro il conto alla rovescia), la chiamata verrà cancellata. Chiamate in caso di cadute/collisioni gravi non possono essere cancellate. In questo caso, ogni secondo è importante e la catena di soccorso deve essere attivata il più rapidamente possibile.

7. Come posso controllare che il sistema funzioni?

Le chiamate ECALL possono essere attivate manualmente in qualsiasi momento per controllare se il sistema sia effettivamente funzionante. Entro il termine del conto alla rovescia, è possibile cancellare la chiamata senza far partire le operazioni di soccorso.

8. Come possono essere correttamente riconosciuti gli incidenti?

Un'affidabile riconoscimento dei "non-incidenti" è possibile grazie alla presenza di un intelligente sistema di sensori che rileva gli scontri (sensor box). Quindi situazioni innocue come una semplice caduta dalla moto "in fase di manovra" possono essere distinte da incidenti veri e propri.

9. Com'è possibile distinguere una collisione grave da una di minore entità?

Il sistema "Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL" è un sistema in grado di distinguere in maniera affidabile tra collisioni gravi e quelle di minore entità. Infatti, il sistema utilizza informazioni provenienti da diversi tipi di sensori, ad esempio sensori di accelerazione e dell'angolo di inclinazione.

10. Come funziona la manutenzione del sistema?

Il sistema ECALL non richiede manutenzione. Dopo il primo avvio il sistema si aggiorna in automatico periodicamente, a condizione però che una connessione di rete mobile sia disponibile e che la moto sia accesa.

11. Come posso modificare la lingua preferita con cui interagire con l'agente del call center?

Un punto di forza del Sistema BMW ECALL consiste nella possibilità di scegliere la lingua con cui l'agente del call center si interfaccia con il cliente. Soprattutto in situazioni di emergenza, è importante garantire un trasferimento di informazioni agevole e preciso. La lingua predefinita dipende dal paese di produzione della moto.

Per favore, controllare la lingua preferita del cliente prima di consegnare la moto.

12. Come si attiva il sistema la prima volta?



Se il motore è acceso, la prima volta un simbolo giallo con la scritta SOS! apparirà sul display. Idealmente, il veicolo può essere posto all'aperto per ottimizzare la ricezione di rete mobile. Se il motore è acceso, la configurazione del sistema parte in automatico; dovrebbe terminare dopo 5 minuti circa. Il simbolo SOS! dovrebbe scomparire e il sistema ECALL è attivo.

13. Quali argomenti bisognerebbe affrontare prima di consegnare la moto al cliente?

- Tutti i documenti obbligatori ConnectedRide sono stati firmati?
- Il sistema è stato avviato/configurato (simbolo giallo SOS! spento)?
- La lingua preferita dal cliente è stata salvata nell'unità di controllo (modulo di rete mobile)?
- Il numero predefinito Centro Service è stato cambiato con il numero del concessionario preferito dal Cliente?

14. Come fa il cliente a disattivare/riattivare il servizio carta SIM incorporato nel veicolo?

Se il cliente non vuole utilizzare il servizio Sistema di Chiamata d'Emergenza Intelligente E-CALL (ad esempio in caso di acquisto di una moto usata), ha la possibilità di disconnettere la carta SIM del veicolo e, di conseguenza, il servizio. In questo caso, il cliente dovrà accettare e firmare il contratto "Get Disconnected". Questo documento deve necessariamente essere scannerizzato e inviato al servizio clienti ConnectedRide italyinfo@bmw.it.

Il sistema E-CALL deve essere attivato/disattivato tramite il software di diagnosi BMW ISTA 4.05 o versione superiore.

In caso di riattivazione occorre compilare il contratto “Get Connected” che sarà inviato al servizio clienti ConnectedRide. Appena la carta SIM viene riattivata, il processo di iniziazione del sistema (vedere 12) può essere avviato.

Per ulteriori informazioni consultare www.bmw-motorrad.it.