

Wsparcie produktowo-techniczne KYB



ANDRZEJ CHMIELEWSKI

SPECJALISTA DS. PRODUKTOWO-TECHNICZNYCH
KYB EUROPE ODDZIAŁ W POLSCE

Japoński koncern KYB jest jednym ze światowych liderów w zakresie projektowania i produkcji amortyzatorów, sprężyn zawieszenia, zestawów montażowych górnego mocowania oraz zestawów osłonowo-ochronnych

Zaawansowane technologie, najwyższa jakość oraz ogromne doświadczenie w procesie wytwarzania elementów zawieszonych na pierwszy montaż do wielu marek i modeli samochodów na całym świecie zapewniają produktom KYB wiodącą pozycję także na rynku części zamiennych.

Wprowadzane przez KYB nowoczesne rozwiązania technologiczne sprawiają, iż znacząco rośnie potrzeba dostępu do profesjonalnej wiedzy technicznej. W związku z tym ważnym zadaniem stała się rozbudowa działań związanych ze wsparciem produktowo-technicznym. Adresowane są one do dystrybutorów produktów KYB i ich klientów, a przybierają coraz bardziej nowoczesne i zróżnicowane formy.

Szkolenia produktowo-techniczne KYB

Skierowane są do szerokiej grupy odbiorców i odpowiednio dostosowane do profilu ich działalności oraz aktualnych potrzeb. Obejmują one:

- ▶ szkolenia techniczne dla warsztatów samochodowych,
- ▶ szkolenia produktowe i produktowo-techniczne dla zespołów sprzedażowych,
- ▶ szkolenia techniczne dla działów obsługi reklamacji,
- ▶ szkolenia techniczne dla szkół o profilu samochodowym.

Uczestnicy szkoleń technicznych uzyskują informacje dotyczące budowy i zasady działania amortyzatorów o konstrukcji dwururowej i jednorurowej, sprężyn zawieszenia, zestawów montażowych górnego mocowania oraz zestawów osłonowo-ochronnych. W części praktycznej tych zajęć przedstawia się prawidłowy montaż kolumny McPhersona z użyciem odpowiednich narzędzi w wybranych modelach pojazdów, przykłady uszkodzeń zespołu tłumiąco-resorującego oraz ogólne zasady bezpieczeństwa podczas prac naprawczych. Jeden z ważniejszych elementów szkolenia technicznego stanowi pełna diagnostyka układu jezdni pojazdu, ze szczególnym uwzględnieniem metodologii badania amortyzatorów oraz oceny ich stanu technicznego z wykorzystaniem metody Eusama.

Filmy instruktażowe

Przedstawiają procedurę demontażu i montażu amortyzatorów, sprężyn zawieszenia oraz zestawów montażowych w pojazdach, w których wymagane jest zwrócenie szczególnej uwagi podczas prac naprawczych. Dział techniczny KYB opracował już ponad 130 filmów in-



struktażowych. Dostępne są one na stronie internetowej: www.kyb-europe.com oraz na kanale YouTube. Dotychczas odnotowano ponad 3 miliony odsłon filmów instruktażowych KYB na kanale YouTube, co potwierdza ogromne zainteresowanie tego typu wsparciem.

Zdjęcia produktów 360°

Stanowią nowoczesną formę prezentacji produktów, gdyż dają oglądającemu możliwość dokładnego ich obejrzenia z każdej strony. Dzięki opcji powiększania obrazu można przyrzeć się interesującym szczegółom z bliska. Zdjęcia produktów

FOT. KYB



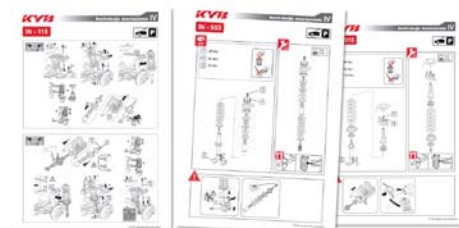
3D dostępne są na stronie internetowej KYB Europe, gdzie znajduje się również baza ponad 5 000 zdjęć 2D przedstawiających: amortyzatory, sprężyny zawieszenia i zestawy montażowe, które zawarte są w elektronicznym katalogu TecDoc.

Instrukcje montażowe

Zostały opracowane przez KYB w celu udostępnienia mechanikom informacji technicznych dotyczących procedur montażu amortyzatorów. Dostęp do tych instrukcji można uzyskać za pośrednictwem strony internetowej KYB Europe lub kodów QR, znajdujących się na opakowaniach produktów.

Biuletyny techniczne

Do programu KYB Suspension Solutions należą też biuletyny techniczne opisujące



przypadki, w których występuje zwiększone ryzyko popełnienia błędów podczas prac naprawczych lub dobór i identyfikacja części wymagają zwrócenia szczególnej uwagi.

Katalog on-line

To kolejny element omawianego programu ułatwiający prawidłową identyfikację i dobór części zamiennych. Jest on powiązany z bazą TecDoc, dzięki czemu dobór wszystkich elementów wchodzących



w skład zespołu tłumiąco-resorującego staje się szybki i łatwy. Dostęp do katalogu on-line, a także wersji PDF, umożliwia wspomnianą już stronę internetową KYB.

FOT. KYB

Kody QR

Narzędziem zintegrowanym z poprzednio opisanymi są kody QR. Za ich pośrednictwem można otrzymać łatwy i szybki dostęp do filmów instruktażowych, instrukcji montażowych oraz porad z zakresu oceny wizualnej i symptomów uszkodzeń amortyzatora. Zasada korzystania z kodów KYB QR jest bardzo prosta. Wystarczy zeskanować kod z opakowania produktu KYB przy użyciu odpowiedniej aplikacji, aby móc korzystać z dostępnych informacji technicznych. Należy jednak zwrócić uwagę, iż aktywne są tylko kody ze znacznikiem klucza.

Wirtualna rzeczywistość

Najnowszy projekt KYB Suspension Solutions to wsparcie warsztatów samochodowych w przekonywaniu klientów, jak duży wpływ na komfort i bezpieczeństwo jazdy mają amortyzatory. Za pośrednictwem okularów VR (wirtualnej rzeczywistości) mechanik może obejrzeć, a także pokazać klientowi, film przedstawiający



test zużytych i nowych amortyzatorów. Jedno auto ma zamontowane nowe amortyzatory KYB, drugie zaś porusza się na amortyzatorach wyeksploatowanych, z przebiegiem powyżej 80 000 km.

Oglądający ma wrażenie, jakby osobiście uczestniczył w tym pokazie. Film w bardzo nowatorski i przyjazny sposób pomaga uświadomić widzom, jak ważne dla bezpieczeństwa i komfortu jazdy są amortyzatory oraz jak duże ryzyko związane jest z ich niesprawnością.

Mobilna aplikacja

Produkt ten powstał z myślą o wsparciu codziennej pracy mechaników i warsztatów. Aplikacja dostępna jest do pobrania bezpłatnie ze sklepu App Store i Google Play. Spełnia ona dwie funkcje:

- ▶ Część 1. pomaga mechanikom uświadamiać klientów o konieczności wymiany zużytych bądź uszkodzonych elementów zawieszenia – jako kluczowych dla bezpieczeństwa i komfortu jazdy. Aplikacja przesyła klientowi wiadomość tekstową z informacją o zidentyfikowanych uszkodzeniach w układzie zawieszenia jego pojazdu oraz o elementach zakwalifikowanych do wymiany. Dodatkowo wraz z informacjami przesyłane są linki do filmów przedstawiających zagrożenie i ryzyko związane z eksploatacją zużytych amortyzatorów, sprężyn zawieszenia oraz elementów montażowych.
- ▶ Część 2. przedstawia kompletną naprawę przeprowadzoną przez warsztat w pojeździe klienta, któremu aplikacja może wysłać odpowiednią wiadomość tekstową wraz z załączonymi zdjęciami, wykonanymi zarówno przed, jak i po realizacji usługi.

Nowa strona internetowa

KYB Europe wdrożyło nową wersję strony internetowej. Odświeżona witryna została zaprojektowana tak, aby ułatwić odwiedzającym wyszukiwanie poszczególnych informacji. Wraz z poprawą funkcjonalności dodatkowym atutem strony jest przyjazny format i optymalizacja dla urządzeń mobilnych.

KYB przykłada dużą wagę do rozwoju narzędzi wsparcia technicznego, które dla ułatwienia korzystania z nich dostępne są teraz w jednym miejscu. W zakładce „Wsparcie techniczne” można znaleźć m.in. zdjęcia produktów 360°, bogatą bibliotekę filmów instruktażowych, instrukcje i biuletyny techniczne oraz dostęp do elektronicznego katalogu zarządzanego przez TecDoc.

Więcej informacji: www.kyb-europe.com

