

Niezależne warsztaty w obliczu nowych wyzwań



LUCA GOVEAN

DYREKTOR SPRZEDAŻY CZĘŚCI NA RYNKU WTÓRNYM
DENSO

W CAŁEJ EUROPIE NIEZALEŻNE WARSZTATY SAMOCHODOWE CHCĄCE KONKUROWAĆ Z FIRMOWYMI SERWISAMI MUSZĄ NIEUSTANIE PODNOSIĆ SWOJE KWALIFIKACJE. CORAZ CZĘŚCIEJ POLEGA TO JUŻ NIE TYLKO NA KORZYSTANIU Z NAJNOWOCZĘŚNIEJSZYCH TECHNOLOGII I TECHNIK ZWIĄZANYCH Z DOKONYWANIEM NAPRAW, ALE TEŻ PRZYSWAJANIEM WIEDZY Z WIELU, ZDAWAŁOBY SIĘ, ODLEGŁYCH DZIEDZIN, TAKICH JAK AUTOMATYZACJA, SZTUCZNA INTELIGENCJA CZY ZAAWANSOWANA INFORMATYKA



Współcześnie największy nacisk przy projektowaniu nowych pojazdów kładzie się na zaawansowane systemy wspomagania kierowcy, określane terminem ADAS (ang. *Advanced Driver Assistance Systems*). Komisja Europejska ogłosiła niedawno, że od 2021 r. systemy ADAS staną się obowiązkowym wyposażeniem wszystkich nowych samochodów wpro-

wadzanych na rynek europejski. Obecnie trudno sobie już bez nich wyobrazić pojazdy elektryczne i autonomiczne, w których stały się ich integralną częścią. Zrozumienie, w jaki sposób działają te systemy i jak należy je serwisować, jest kluczowym zagadnieniem dla wszystkich warsztatów mających w planach obsługę aut z nowego parku samochodowego.

ADAS – miejsce, personel, szkolenia i oprzyrządowanie

Pojazdy wyposażone w systemy ADAS powoli stają się normą na rynku wtórnym i stwarzają możliwość zysku dla warsztatów związanego z ich naprawą i utrzymaniem. Wymagają jednak znacznie większych nakładów serwisowych, związanych z zakupem specjalistycznego oprzyrządowania służącego do kalibracji i diagnostyki tych systemów, a tym samym z koniecznością wygospodarowania odpowiedniego miejsca w warsztacie. Stawiają też wymóg odpowiedniego przeszkolenia mechaników.

Gdy w nowych pojazdach zaczęto masowo montować obsługiwane za pomocą komputera systemy sterowania silnikiem (EMS), część warsztatów, które nie przyswoiły sobie zasad ich obsługi, wyspecjalizowała się np. w serwisowaniu podwozia. Jednak nie da się w podobny sposób zrobić „uniku” przed technologią ADAS. Nawet tak proste zadanie, jak wymiana przedniej szyby, stanie się zadaniem specjalistycznym, ponieważ będą do niej przymocowane kamery i czujniki, które w przypadku nieumiejętnej naprawy przestaną działać, powodując usterki w funkcjonowaniu systemów bezpieczeństwa.

FOT. DENSO

W 1996 roku firma Denso opracowała jedną z najbardziej innowacyjnych technologii ADAS – pierwszy na świecie dwuwymiarowy system wykrywania światła i określania odległości (LIDAR). Ponad dwie dekady temu wprowadziła również na rynek radar liniowy, który skanuje horyzontalnie obszar przed pojazdem w celu zidentyfikowania ryzyka kolizji.

Pojazdy elektryczne i hybrydowe

W powszechnej świadomości pojazdy elektryczne i hybrydowe wciąż uważane są za technologiczną nowość. Tymczasem elektryczny Nissan Leaf jest już dostępny na rynku od ponad pięciu lat, a zdaniem wielu ekspertów w niedalekiej przyszłości „elektryki i hybrydy” staną się dominującym rodzajem pojazdów, które trafiać będą na nasze drogi, a tym samym – do warsztatów. Stawia to przed branżą nowe wymagania. Wiele serwisów będzie musiało znacząco podnieść poziom świadczonych usług bądź specjalizować się w innych, nowych obszarach.

Wraz z zastąpieniem tradycyjnego silnika spalinowego znika bowiem również większość części narażonych na zużycie, a stosowanie w pojazdach hybrydowych olejów o niższej lepkości skraca interwały wymiany oleju. Samo wyjęcie akumulatora w pojazdach elektrycznych wymaga czasu i specjalistycznej wiedzy, ponieważ jest on zwykle zamknięty w zintegrowanej, bezpiecznej obudowie, chroniącej przed wibracjami i uderzeniami. A w przypadku pojazdów hybrydowych rzadko kiedy wystarczy zwykłe odcięcie dopływu benzyny lub oleju napędowego, ponieważ niekoniecznie powoduje ono odłączenie akumulatora. Nawet procesy przemalowywania i lakierowania będą wyglądać inaczej niż teraz, ponieważ układy elektryczne pojazdu źle znoszą wysokie temperatury panujące w suszarniach.

Akumulatory litowo-jonowe, stosowane zazwyczaj w pojazdach elektrycznych, muszą być traktowane z dużą ostrożnością. Należy je przechowywać i eksploatować w określonym zakresie napięć i temperatur, aby zminimalizować ryzyko wybuchu akumulatora w warsztacie. Już dziś obowiązują nowe zasady dotyczące utylizacji akumulatorów i normy bezpiecznego obchodzenia się z nimi.

Procesy digitalizacji

Obecnie prawie każdy pojazd ma wbudowane systemy telematyczne, czyli systemy automatycznego sterowania, a cyfrowa łączność pozwala na szybką wymianę danych pomiędzy pojazdem i systemami serwisowymi. Taka automatyczna wymiana informacji dotyczy najczęściej sposobu konserwacji, naprawy oraz serwisowania pojazdu. Digitalizacja procesów logistycznych zmieniła też sposób zamawiania części, który coraz częściej odbywa się w systemie *just-in-time*.

Nowe, cyfrowe technologie pozwolą warsztatom nawiązać jeszcze bliższe relacje z klientami dzięki rozprzestrzenianiu się nowych kanałów komunikacji, takich jak media społecznościowe. Rozwój Internetu Rzeczy (IoT) sprawia, że warsztaty będą mogły również zaoferować nowe usługi, takie jak znana z systemów IT zdalna diagnostyka. Usługa ta będzie mogła być realizowana niezależnie od tego, w którym miejscu na świecie znajduje się samochód – wystarczy połączenie z Internetem.

Według firmy doradczej PwC, która zajmuje się m.in. audytami i konsultingiem, do 2025 r. na drogach pojawi się ponad 470 milionów pojazdów podłączonych do Sieci. Oprócz możliwości wymiany danych z systemami diagnostycznymi, przyszłe pojazdy pracujące w sieci IoT dostarczą więcej cyfrowych danych, które umożliwią warsztatom dokładne określenie czasu przeprowadzenia wymaganych czynności konserwacyjnych i serwisowych, a także pozwolą na zdalne wykrywanie i przewidywanie awarii, zanim ona jeszcze nastąpi. Przełoży się to na dokładniejsze prognozy biznesowe i bardziej efektywne planowanie pracy warsztatu.

Opublikowany niedawno raport McKinsey, zatytułowany *The Changing Aftermarket Game*, sugeruje, że cyfrowe produkty i usługi będą odgrywały coraz bardziej znaczącą rolę w ogólnej wartości rynku wtórnego. Przewiduje się, że ich udział w przychodach wzrośnie trzykrotnie, m.in. dzięki urządzeniom telematycznym, czujnikom i wyświetlaczom podłączonym do Internetu Rzeczy.

Digitalizacja procesów istotnie wpłynie też na sposób obsługi klienta. Świadczenie usług od godziny 9 do 17 powoli

przejdzie do historii, tak jak w innych branżach (np. spożywczej), w których zdążyliśmy się już przyzwyczaić do zamawiania produktów o dowolnej porze i do szybkiej dostawy w wybranym przez nas terminie. Niezależne warsztaty powinny wykorzystać ten trend, oferując całodobową obsługę (np. możliwość pozostawienia pojazdu w warsztacie w dowolnym momencie lub serwis zdalny).

Mobilność jako usługa

Wraz z nowym rodzajem pojazdów powoli pojawia się też nowy model własności. Przewidywany zwrot w kierunku pojazdów autonomicznych sprawi, że tradycyjny model własności samochodu zostanie zastąpiony przez floty autonomicznych pojazdów, z których będzie można korzystać w ramach mobilności jako usługi (*MaaS – Mobility as a Service*).

Floty zapewnią bardziej stabilny strumień dochodów dla niezależnych warsztatów, ale też zmuszą je do zmiany dotychczasowych modeli biznesowych, dostarczając im ogromnych ilości danych. Na ich podstawie niezależne warsztaty, znając preferencje klientów, będą mogły lepiej kształtować swoje kampanie marketingowe i oferty serwisowe. Wspomniane dane mogą okazać się cenne nie tylko w relacjach z klientami, ale również w kształtowaniu nawyków zakupowych warsztatu. Wielu dużych dystrybutorów już analizuje ogromne zbiory danych (tzw. analiza *Big Data*), aby sprzedawać produkty powiązane z poprzednimi zamówieniami i pomagać warsztatom uzyskać jak najlepszą cenę części.

Dostęp do klienta

Największym wyzwaniem dla niezależnych warsztatów pozostaje nieodmiennie od lat problem dostępu do klienta. Rozwiązaniem jest skuteczny marketing i oferowanie usług, których jakość znacznie przewyższa działania konkurencji. Z tego powodu niezależne warsztaty muszą skupić się na nowych technologiach i trendach. Dzięki współpracy z głównymi producentami części oraz wykorzystaniu nowoczesnych technologii i cyfryzacji będą w stanie świadczyć bardziej zindywidualizowane usługi, przewidywać termin konserwacji pojazdu i zapewniać klientowi wsparcie przez cały cykl życia auta. ■