

# Uzbrojeni w ekspercką wiedzę?

data aktualizacji: 2022.02.09



Warsztat, który nie przygotuje pojazdu do transportu na czas, musi się liczyć z dotkliwymi karami finansowymi

**Pojazdy użytkowe, autobusy i park pojazdów specjalnych - segment umownie nazywany „truck” notuje rosnący udział układów elektronicznych, a to zasadniczo zmienia sposób ich diagnozowania i naprawiania. Warsztat gwarantujący utrzymanie takich w pełnej gotowości (mobilności) może istotnie różnić się od innych.**

Czy i dlaczego można pokusić się o pewną analogię: tak jak w boksie za królewską klasę uznaje się najcięższą kategorię wagową zawodników, tak warsztat nastawiony na naprawy pojazdów z segmentu truck to... „najlepsi z najlepszych” fachowcy na aftermarkecie? Zejdźmy na poziom diagnostyki.

- Z pewnością obsługa trucków to nie dłubanina i szarpanie się z przysłowiowym Kowalskim, któremu prawie zawsze jest za drogo. Tu jest więcej pracy i stale brakuje dobrych fachowców. Dlatego aby zarabiać, trzeba stale inwestować - mówi Piotr Niemiałkowski z firmy eN-TRUCK, która od 2005 r. specjalizuje się w dostarczaniu na rynek komputerów do diagnostyki pojazdów użytkowych. I od razu dodaje: - Tu trzeba inwestować w sprzęt, a przede wszystkim w ludzi. Szkolenia i poszerzanie zakresu wiedzy i umiejętności.

Może więc po prostu takie warsztaty, to najbardziej obciążeni odpowiedzialnością za fachowość swych prac. A czy ich załoga jest wynagradzana lepiej niż w warsztacie przeznaczonym dla pojazdów osobowych i dostawczych?

- Niezupełnie - zwraca uwagę Radosław Lewandowski, kierownik Serwisu Blacharsko-Lakierniczego w Remo-Car Sp. z o.o. - Wystarczy spojrzeć na stawki w przypadku napraw blacharsko-lakierniczych, nie odstają one zbyt od stawek w segmencie osobowym. Za to skala trudności takich napraw jest

większa, do większości napraw trzeba używać suwnicy, proszę np. porównać wymianę chłodnicy w samochodzie osobowym z wymianą w ciągniku siodłowym.

Presja czasu również jest nieporównywalnie większa, ponieważ jeśli samochód nie zostanie szybko naprawiony, klient może mieć problem z realizacją zlecenia transportu. Często niepodstawienie pojazdu do transportu wiąże się z dotkliwymi karami finansowymi. Aby wyjść naprzeciw takim sytuacjom, serwisy z segmentu ciężarowego często świadczą usługi w niestandardowym wymiarze czasu pracy.

Komentarz o tyle to opiniotwórczy, że Remo-Car sp. z o.o. z siedzibą w Świącicach działa w ramach grupy DBK, a to największy w Polsce dostawca produktów i usług dla branży TSL. Warsztat Remo-Car, przeniesiony w 2006 r. do nowej lokalizacji w Świącicach, jest obecnie największym punktem obsługi pojazdów ciężarowych w Polsce, a w Europie jednym z trzech największych. To serwis gwarancyjny pojazdów marek Iveco, MAN oraz naczeł Kögel, świadczy też naprawy pogwarancyjne wszystkich marek pojazdów, autobusów, naczeł.

### **Warsztat (dla) wagi ciężkiej**

Pytani o aftermarket covidowych czasów, przyznają, że trend, by inwestować z myślą o segmencie pojazdów ciężarowych, tym bardziej zyskał na aktualności. Wzrost popytu w segmencie e-commerce, a idąc dalej, rosące wydatki na serwisowanie pojazdów użytkowanych zarobkowo (m.in. transport ludzi i towarów) powinny tym bardziej przełożyć się przecież na więcej pracy i pieniędzy dla warsztatów sprofilowanych na segment truck. Czy poszły za tym podwyżki wynagrodzeń zatrudnionych w warsztatach ciężarowych? To już inna kwestia. Da się słyszeć, że warsztaty w obliczu rosnących kosztów wprowadzają urealnienie stawek w cennikach usług. Nawet o +15% w przypadku ciężarowego serwisu oponiarskiego. Pomijając wspomniane już stawki w przypadku napraw blacharsko-lakierniczych, mobilność w odniesieniu do pojazdów umownie nazywanych „zarobkowymi” stanowi wystarczającą przesłankę, by to właśnie w sektorze truck odnaleźć się ze swoimi kompetencjami.

- Segment truck to kierunek, nie ucieczka. To kierunek nieuchronnej ewolucji - dowodzi Piotr Niemiałkowski z firmy eN-TRUCK. - Nie zapominajmy, za kilka lat segment pojazdów osobowych zdominowany zostanie przez elektryki bez silników, skrzyń biegów i całej reszty. Czy covid zmienił rynek - niekoniecznie, ale przyspieszył nieuchronne.

Idą nowe napędy i paliwa alternatywne. Przykład? Jakiś czas temu Amazon podpisał z Iveco kontrakt na dostawę 1064 ciągników siodłowych. Do europejskiej floty operatora dołączą do połowy bieżącego roku. Będą to samochody z serii S-Way w wariacie na CNG. I choć ciężarówki mają mieć barwy Amazona, firma nie będzie ich bezpośrednim użytkownikiem. Będą oferowane podwykonawcom, zachęcając ich do tego preferencyjnymi warunkami.

Przedsiębiorcy (a ci przecież w większości są użytkownikami pojazdów segmentu truck) powszechnie korzystają z wynajmu długoterminowego. Pakiet usług z obszaru zarządzania flotą obejmuje m.in. obsługę serwisową, ubezpieczenie i likwidację szkód, assistance, obsługę ogumienia, karty paliwowe czy door to door.... Bez fleet managera lub osoby odpowiedzialnej (podkreślmy - odpowiedzialnej) za firmową flotę - się nie obędzie. Koniec końców pojazd ciężarowy czy autobus i tak trafi do warsztatu. Klient takiego warsztatu zaopiekowany być po prostu musi. Tu nie ma miejsca na pobłażanie. We znaki daje się więc presja czasowa. W przypadku diagnostyki pojazdowej ta opieka odbywa się coraz częściej na zasadach zdalnej komunikacji. Najszybciej i z możliwością optymalizowania wydatków - funkcja predykcyjna.

Jest tak, ponieważ klient to z reguły przedsiębiorca, więc nic dziwnego, że oczekuje realnego wsparcia w zarządzaniu parkiem pojazdów, optymalizacji kosztów flotowych, uczciwości i rzetelności w informowaniu o kosztach. Tu kolejny komentarz.

- I tak jak należy korzystać z zaplecza diagnostycznego, tak warto wspierać się dobrodziejstwami nowych rozwiązań, tych w chmurze danych - przekonuje Piotr Niemiałkowski.

Pozwalają one gromadzić dane z przeglądów i diagnostyki. Podnosi to także prestiż nowoczesnego warsztatu.

## **Odpowiedzialność za kolosy na kołach**

Gdy mowa o 40-tonowym kolosie, nie może być inaczej. Wniosek dla warsztatów? W segmencie truck szczególnego znaczenia nabiera wiarygodność w przekazie informacji (także w firmie), a także przejrzystość i umiejętność archiwizowania cennych informacji (również na wypadek roszczeń niezadowolonego klienta!). I wyjątkowo elastyczne podejście do utrzymania pojazdów w pełnej gotowości (mobilności).

Słów więcej o diagnostyce. Od urządzeń służących do diagnostyki zdalnej oczekuje się coraz to lepszych efektów w zarządzaniu flotą pojazdów ciężarowych.

- Dostęp do oprogramowania eksperckiego jest dziś niezbędny. Często do skutecznego przeprowadzenia kalibracji czy sesji diagnostycznej konieczne jest połączenie online z serwerem danego producenta - potwierdza Radosław Lewandowski z Remo-Car. - Faktem zaś jest, że coraz więcej zyskuje telematyka instalowana w pojazdach ciężarowych. Rozwiązanie to sprawdza się zwłaszcza w przypadku dużych flot, gdzie serwis ma wgląd w dane pojazdów klienta. Rozwiązanie to pomaga serwisowi niejako „trzymać rękę na pulsie” w kwestii chociażby obowiązkowych serwisów olejowych, zdejmując tę pracę z klienta.

To tu króluje diagnostyka „online”. Odczytanie aktualnych parametrów pracy i zapamiętanej historii usterek. Podstawowe parametry pojazdu można odczytać zdalnie praktycznie w każdym momencie. Mówi się, że diagnostyka samochodu ciężarowego znacząco różni się od diagnostyki osobówki. Podstawowe różnice to ograniczenie czasowe i większa liczba układów, które muszą być skontrolowane. Często korzysta się z diagnostyki zdalnej, która pozwala sprawdzić usterkę, a następnie podjąć decyzję o ewentualnej dalszej jeździe bądź natychmiastowym postoju.

## **Diagnostyka pojazdów specjalnych (budowanych wieloetapowo)**

Kolejną różnicą - jakże istotną dla warsztatu celującego w serwisowaniu pojazdów o dmc powyżej 3,5 t - jest fakt, że wiele takich to pojazdy specjalne. Jest podwozie do zabudowy, jest zabudowa (etap II), a w przypadku pojazdów np. kempingowych - rozliczne okablowanie rozprowadzone po zabudowie do urządzeń i odbiorników mocy elektrycznej, by wspomnieć ogrzewanie postojowe, klimatyzację postojową, lodówkę, a do tego oczywiście akumulator postojowy i przetwornice. No i wreszcie kontakty-gniazdka (USB, 12 V/230 V). A to rodzi pytanie o uwolnienie protokołu transmisji danych. Idzie przecież o to, by zdiagnozować, tj. szybko odczytać, kody błędów tak rozlicznych odbiorników pokładowych.

W zależności od producenta stopień diagnostyki/naprawy bywa trudny lub bardzo trudny.

- Z naszego punktu widzenia nie jest to problem - wszystkie najczęściej stosowane protokoły są ogólnie dostępne. Filozofia Jaltesta nastawiona jest głównie na obsługę 2-letnich i starszych pojazdów, czyli takich po gwarancji - zapewnia Piotr Niemiałkowski z firmy eN-TRUCK. - To istotne, bo w najnowszych pojazdach zmienia się kodowanie - adresowanie systemów czujników. Protokoły są te same, z reguły trzeba po prostu poświęcić więcej czasu na rozkodowanie. Odnoszę się tu do diagnostyki systemów w pojazdach użytkowych. To tam instalowane są elementy znanych dostawców, jak Bosch, Wabco, Knorr, Delphi itd.

Uniwersalne komputery diagnostyczne diagnozują ogrzewania postojowe, częściej jednak agregaty chłodnicze. Im bardziej przebudowywany pojazd, tym bardziej rośnie przepaść między dwoma bytami elektryczno-elektronicznymi. Odrębny to temat, ale zasadne jest mówić, że mamy do czynienia z dwoma bytami. Osobny to podwozie pod zabudowę. Osobny to zabudowa i zainstalowane odbiorniki mocy, ale przecież nie tylko odbiorniki, skoro są też panele fotowoltaiczne domontowane na np. dachu.

Przeszkodą pierwszą jest, że oba obwody pracują z pominięciem komunikacji cyfrowej. A potem i tak pojawia się pytanie o protokoły sieciowej komunikacji.

**Rafał Dobrowolski**

**Fot. Materiały firmy Iveco i eN-TRUCK**

Źródło: