

# Hoy escribe...

Carlos Calleja

Director Red EuroTaller



Hace poco escribía en estas mismas líneas sobre cómo había ido adaptándose nuestro mundo de los talleres de reparación a los nuevos tiempos, y de cómo el taller es un referente en el tema de formación en actualización en nuevas tecnologías del automóvil, del volumen de información técnica on line que se gestiona en el día a día de la reparación, de cómo había cambiado la manera de relacionarse con el conductor mediante SMS, email, segmentaciones, campañas, citas previas y presupuestos on line, apps,... y de cómo el negocio de un taller se manejaba ya mediante potentes softwares de gestión y conexión con plataformas de recambios y servicios conectadas.

## Siguen los nuevos tiempos en el taller

Con aquella reflexión, quería cambiar esa percepción de negocio "clásico" y offline que se puede tener de los talleres, pero hoy quisiera ir un poco más allá y transmitir el cambio que se avecina en estos mismos negocios, que seguramente no sólo estén perfectamente adaptados a los nuevos tiempos, sino que serán la punta de lanza de muchas de las nuevas tendencias vitales por las que pasarán los nuevos modelos de sociedad.

Me refiero a los ya tan manidos conceptos de movilidad y coche conectado. ¿Qué papel tiene el taller en esta nueva conectividad? ¿Cómo afecta estas nuevas tendencias a la posventa? Pues a la primera pregunta no puede responder nadie con rotundidad, pues este futuro es inminente pero difícil de predecir la dirección que tomará a día de hoy, pero a la segunda, me atrevo a decir de antemano que va a afectar, de un modo u otro, radicalmente, y que los modelos de posventa no volverán a ser los mismos desde que los datos emitidos por el coche sean los que condicionen los servicios a realizar y la decisión del conductor de dónde realizarlos.

Pero volviendo a la pregunta del papel del taller, sin tener la certeza de la respuesta exacta, pues depende de cómo avancen muchos aspectos paralelos a los talleres, tanto de índole tecnológica como sobre todo legislativos, sí quisiera compartir mi visión del papel del taller reparador de vehículos en este futuro más presente de lo que parece: veo al taller tomando la iniciativa en la nueva oferta de servicios conectados al consumidor, veo al taller conectado a los coches de sus clientes, ofreciéndoles los servicios que su vehículo demanda exactamente en el momento de la necesidad o incluso adelantándose a ella mediante el análisis predictivo de los datos procedentes del vehículo, veo al taller formado e informado en estas nuevas tendencias y conectado al cliente, el vehículo y a las plataformas con las que ya trabaja.

Veo, por lo tanto, al taller diagnosticando e incluso en algunas ocasiones reparando on line, y sobre todo, relacionándose con su cliente totalmente conectado a su vehículo, facilitándole toda la gestión técnica del mismo al ser capaz de gestionar los servicios de mantenimiento con precisión, las averías en el momento que se producen y de anticiparse a los posibles problemas en un futuro basado en la capacidad predictiva que sus equipos técnicos sean capaces de desarrollar.

Ya se están preparando las herramientas para ser capaces de desarrollar todos estos servicios, y lejos de asustarse por todos estos cambios de modelos de negocio, veo al taller adaptándose una vez más, y esta vez de forma muy implicada y directa, haciendo uso de esas herramientas y servicios en los que ya mucha gente trabaja con un empeño e ilusión tremendos.

Esta parte de mi visión tendremos que corroborarla en un tiempo, pero no es sólo un deseo, se basa en los trabajos reales y tangibles que ya muchos en el mundo de la posventa están haciendo hoy para estar listos mañana. Confiemos en estos talleres para en muy poco verlos como la auténtica punta de lanza de la conectividad en la posventa.