

El taller del futuro

El taller 4.0.

Hablamos habitualmente de la transformación digital en la sociedad, en los hogares y en las empresas, sobre todo del sector industrial. Y es que la llamada industria 4.0 plantea la digitalización y automatización de todos los procesos, así como la posibilidad de que todos los sistemas implicados estén conectados, y de los beneficios que todo eso traería a la productividad y a la calidad de nuestra industria. Todo esto también está afectando a un sector tan complejo, como es el sector de los talleres. El taller 4.0 está llamado a ser el taller del futuro, y es que el futuro, ya ha comenzado.

Enrique Chacón

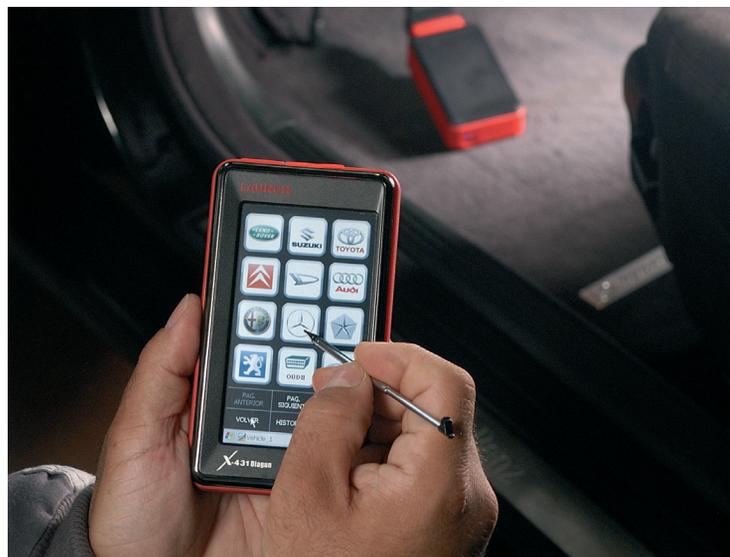
El vehículo conectado

Con cada presentación de un nuevo vehículo, los fabricantes muestran no sólo sus avances en materia de seguridad, prestaciones, funcionalidad, sino también presentan vehículos conectados. Esta conectividad ofrece nuevas funcionalidades no sólo a los clientes, sino también a los talleres que van a realizar su mantenimiento y sus reparaciones. El fabricante de vehículos eléctricos Tesla ofrece incluso un programa de mantenimiento, mediante el cual el vehículo sólo debe ir al taller cuando se deban sustituir piezas. El resto de incidencias o averías podrían solucionarse online.

Esta conectividad ofrece nuevas funcionalidades no sólo a los clientes, sino también a los talleres que van a realizar su mantenimiento y sus reparaciones.

Según Tesla, se pueden resolver de este modo el 80% de las averías de sus vehículos, algo fundamental sobre todo para un fabricante que no dispone de una red de servicios de mantenimiento distribui-

dos por toda la península. Además, en el caso de necesitar acudir al taller, las piezas de recambio habrían sido pedidas de antemano y estarían esperando a nuestra llegada para agilizar el proceso de la reparación y mejorar la experiencia del cliente.





El vehículo eléctrico

Los vehículos eléctricos no necesitan cambios de aceite, filtros o bujías, y por ello los trabajos de mantenimiento son menores. Pero la cuestión de si el crecimiento del parque de vehículos eléctricos va a reducir el volumen de trabajo del taller todavía no está claro, ya que el vehículo eléctrico dispone de nuevos sistemas específicos que deben ser revisados periódicamente, así como las baterías, donde sus celdas deben ser revisadas o sustituidas en caso de que su rendimiento empeore. Otro aspecto importante es el mayor peso de los vehículos eléctricos, que implicará un mayor desgaste de los frenos y de los neumáticos. Sin olvidar el sistema de refrigeración de las propias baterías del vehículo o del habitáculo. Y todo esto conlleva una zona de trabajo adaptada y con herramientas específicas para vehículos eléctricos, así como personal cualificado y formado para la manipulación segura de estos vehículos.

El vehículo autónomo

La acelerada expansión de los sistemas avanzados de ayuda a la conducción, o ADAS, está cambiando la manera en la que acometer las tareas

más habituales de taller, como sustituir un parachoques o una luna. Ahora, ya no sólo se realizan las tareas habituales, sino también debemos tener en cuenta que, en los vehículos equipados con radar o cámara, se deberá asegurar el correcto funcionamiento de estos sistemas. Es por ello por lo que los talleres deberán disponer de una zona preparada, así como de las herramientas necesarias, para realizar las tareas de calibración de estos sistemas.

Al unir la conectividad de los vehículos en la gestión y planificación del taller, se convierte el taller convencional en el taller 4.0.

La gestión digital del taller y el taller 4.0.

Muchos talleres cuentan ya con herramientas de gestión que permiten optimizar desde la gestión de citas previas, pasando por la distribución de cargas de trabajo de los empleados disponibles, la compra de material y la facturación a los clientes. Al unir la conectividad de los vehículos en la gestión y planificación del taller, se convierte el taller convencional en el taller 4.0, que podrá optimizar la eficiencia de

Carrocería y pintura El taller del futuro

los procesos del taller exponencialmente. Podrán por tanto planificarse automáticamente las reparaciones en base a la disponibilidad de los recambios o del mecánico especialista y de la instalación, mejorando así no sólo la eficiencia del proceso, sino también la satisfacción del cliente final.

El proceso de reparación comenzará desde el propio vehículo remotamente

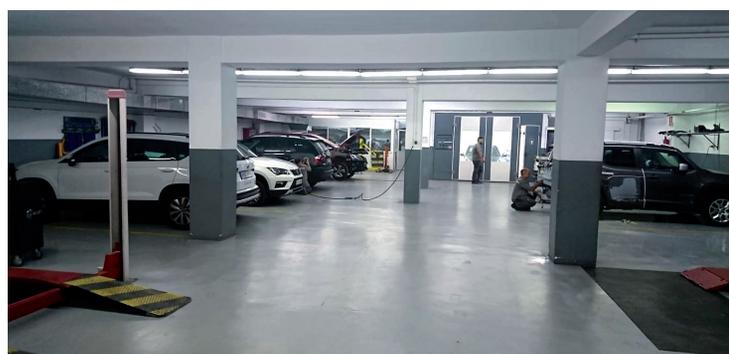
Con la expansión del vehículo conectado, no necesitaremos conectar nuestro vehículo a ninguna toma OBD para diagnosticar averías, ya que directamente a través de la nube el taller podrá acceder al estado técnico de nuestro vehículo. Mejorará de este modo la agilidad con la que podremos diagnosticar averías o planificar el mantenimiento preventivo. Al mismo tiempo evitaremos la necesidad de disponer de distintas máquinas de diagnosis con distintos protocolos de comunicación y softwares específicos del fabricante. Si bien en estos momentos todavía no hay un marco legal necesario que garantice que los talleres independientes puedan acceder a los servidores de las marcas OEM.

Orientación al cliente

Dentro de todo este ecosistema, tendremos a un cliente conectado, bien formado y más orientado a las experiencias y no tanto al producto. Para los nuevos clientes, la propiedad de un vehículo no será algo fundamental y, en muchos casos, utilizará vehículos compartidos o de renting. En este último caso, si vemos las últimas estadísticas de nuevos vehículos matriculados, uno de cada cinco vehículos que se matricule en 2019, será un vehículo de renting. El taller del futuro verá como cada vez su cliente pasa a ser en un elevado porcentaje, las empresas de renting.

El taller de mañana, hoy. Planxistería Glorias

Cómo están viviendo los talleres esta transformación, nos lo cuenta Planxistería Glorias. Un taller de Barcelona con más de cincuenta años de historia. Y es que el tener una trayectoria tan importante no es tarea fácil. "Los años que nos avalan como taller reparador, nuestros conocimientos y profesionalidad da como resultado una buena reparación del vehículo", indican, es la principal ventaja que aportan a sus clientes.



La historia de su taller no está exenta de cambios, y es que son conscientes de que el mundo del automóvil está experimentando cambios tecnológicos muy rápidos en los últimos años y que el taller debe adaptarse rápidamente. "Entendemos que el sector automovilístico no para de innovar y hay que adaptarse rápidamente a esos cambios, porque es una mejora para hacer la vida más fácil y segura a los propietarios de los vehículos. El taller ha de estar al día en esos cambios y adaptarse a ellos para dar un buen servicio al cliente".





Es un taller formado para reparar y manipular de forma segura vehículos híbridos, eléctricos, así como para reparar sistemas avanzados de ayuda a la conducción con radares y cámaras. Y es que la formación necesaria para el taller ha evolucionado. “Técnicos de diagnóstico de incidencias, sobre todo eléctricas, de tasaciones y presupuestos” son los perfiles más demandados actualmente.



La gestión ágil también es clave para un taller, y Planxistería Glorias dispone de las mismas para gestionar el taller y los siniestros de las aseguradoras. Y es que la gestión mediante herramientas digitales se traduce en agilidad y por tanto en rentabilidad. Una

parte importante es la gestión del recambio, donde disponen de la herramienta CZ Recambios. “Utilizamos la plataforma CZ desde su implantación y consideramos que es imprescindible para el taller. Gracias a ella podemos tener la oferta de los proveedores en un tiempo razonable, comparar los descuentos y plazos de entrega y decidir, en base a esa información, a quien pedimos el recambio. Además, las compañías están informadas, en todo momento, del material sustituido y si se trata de un recambio original o alternativo”

Entendemos que el sector automovilístico no para de innovar y hay que adaptarse rápidamente a esos cambios, porque es una mejora para hacer la vida más fácil y segura a los propietarios de los vehículos.

El cliente percibe al final la calidad y la profesionalidad en los servicios que recibe, y muchas veces busca reseñas en internet y redes sociales. Planxistería Glorias se mantiene activa en redes sociales, con la web siempre actualizada y colaborando con asociaciones por la prevención de accidentes de tráfico como AESLEME, además de hacer revisiones gratuitas de los puntos de seguridad del vehículo.

El cliente es la llave para mantener un buen taller en funcionamiento y Planxistería Glorias se apoya en su trabajo para mejorar cada día. “Tener un buen equipo de profesionales, disponer de buena maquinaria de taller y tecnología para un buen funcionamiento. Que las instalaciones estén ordenadas y limpias. Y dar imagen de empresa”. ©