

Nuevo Entendimiento para la Industria Automotriz

Gracias a una visión clara, a ideas inteligentes y a una dedicación superior, los 200 empleados en las premisas de Skoda en Alemania han tenido éxito en el aumento continuo de la cuota de mercado del importador. En el 2004, un total de 96,465

Skoda fueron matriculados por primera vez en Alemania (la cuota de mercado: approx. 3%) y se hicieron ventas de aproximadamente 1.087 millones Eur. Las más de 1.200 empresas partner, responsables de ventas y de servicio, también pueden estar orgullosas de este nivel de éxito.

Servicios de Soporte y Reparación del Fabricante

Para apoyar a los partners de servicio y además aumentar la satisfacción del cliente, Skoda Auto Deutschland ha desarrollado un nuevo concepto de servicios de soporte y reparación del fabricante. El Centro de Servicio Técnico (TSC) de Skoda Auto Deutschland GmbH en Weiterstadt es el corazón de los servicios de reparación en Alemania. El concepto en sí consiste en varios módulos, que incluyen "línea de acceso directo" y once centros llamados centros de competencia por toda Alemania. Estos centros de competencia son partners de Skoda seleccionados, que la empresa de importación ha alquilado como talleres de reparación.

"El TSC entra en juego solamente cuando el partner de servicio necesita ayuda para solucionar un problema," explicó Dirk Weber, responsable de conceptos técnicos del cliente en Skoda. Si no se puede solucionar el problema utilizando la línea de acceso directo, el vehículo se lleva al centro de competencia más cercano, donde los expertos trabajan.

Web Cams en El Taller de Reparación

"También consideramos importante que los empleados en el TSC puedan conseguir una impresión visual del problema," dijo Günter Ziegler, jefe de Servicio Técnico en Skoda. "Y puesto que los viajes de negocios son siempre costosos, queremos que los centros de competencia fueran equipados con Web Cams." Esto permite a los expertos en Weiterstadt "visualizar" en vivo las reparaciones hechas en los centros

de competencia y proporcionar consejos. También es posible proporcionar un vehículo comparable y demostrar una reparación de muestra – a través de una cámara. Los empleados en los centros de competencia y en el TSC se comunican vía imagen y sonido y siguen los movimientos por el monitor PC o pantalla.

Requisitos Difíciles

"Observamos varias soluciones de cámara antes de poner esta idea en práctica real," dijo Günter Ziegler. "Y teníamos algunos requisitos difíciles de cumplir porque queríamos que las cámaras fueran fáciles de instalar y de utilizar." Al mismo tiempo,





tuvieron que acomodar el ambiente difícil y aceitoso de un taller de reparaciones de auto. Además, particularmente para el diagnóstico, se precisó de imágenes muy nítidas con alta resolución.

Sobrepasadas Todas las Expectativas

"ADS Networks GmbH, nuestro proveedor de servicio de red, finalmente nos señaló en la dirección de las cámaras MOBOTIX," recordó el director de Servicios Técnicos. El Partner de MOBOTIX (www.ads.de) se encuentra en Bad Homburg en Hessen y se especializa en datos de red, telecomunicaciones y seguridad, "Probamos las cámaras y encontramos que excedían nuestras expectativas en gran medida y se acercaban asombrosamente a nuestro 'ideal de pensar en grande'," continuó Günter Ziegler.

"La cámara es extremadamente resistente y fácil de manejar," explicó Dirk Weber. "La única cosa que tuvimos que hacer fue instalarla en el taller de reparaciones, ponerla en posición y conectarla en el enchufe del RDSI - hecho. Puesto que el software ya está integrado, no se requirió ninguna otra instalación. Y no necesitamos un ordenador adicional en el taller de reparación".

"Con 1.3 millones de píxeles, la cámara nos da la alta resolución que necesitamos," continuó Stefan Junker de ADS Networks. "Una lente de ángulo ancho con una gama focal que empieza con 0.3 m es útil para diagnósticos más detallados. Además, todas las funciones necesarias como administración de vídeo, altavoz y micrófono son integradas directamente en la cámara. La cámara es fácil de manejar con un browser estándar de un PC, y las imágenes pueden ser visualizadas en cualquier monitor de ordenador."

Decisión Fácil

"Naturalmente, no fue una decisión difícil de tomar," dijo Günter Ziegler. "Particularmente porque el precio también era inmejorable. Y las redes del ADS podían instalar el sistema rápida y muy eficientemente." La empresa también está muy contenta con el servicio post-venta. "La Atención al cliente es excelente."

Skoda Auto Deutschland actualmente está utilizando las cámaras MOBOTIX en el TSC y en seis centros de competencia. Están planeando aumentar el número de cámaras a 20 antes de acabar el año 2005.



Demostrando como se hace: Comunicación en vivo con imagen y sonido entre el TSC y el centro de competencia.

Conocimiento visual de los servicios de reparación utilizando cámaras MOBOTIX