

Serwisanci ogumienia (cz. 2) - rynek z perspektywy dostawców i prosumentów

data aktualizacji: 2020.03.27



Gniazdo sieciowe i USB pozwalają na zdalny dostęp do maszyn. Czy to dostawca sprzętu, czy użytkownik - takie rozwiązanie ułatwia zarządzanie cennym wyposażeniem w punkcie wulkanizacyjnym (na zdjęciu szczegół wyważarki Monolith firmy Uni-Trol)

Za wzrostem wymagań technicznych względem parametrów i funkcjonalności urządzeń pożądanых na czas serwisowania kół rosną oczekiwania klientów odwiedzających punkt wulkanizacyjny. Do serwisu trafia kolejny klient. Niby jak zawsze - zmotoryzowany odwiedza przedsiębiorcę. Dwóch ludzi, a każdy tym razem okazuje się być prosumentem.

Kim jest prosument? Słowo to (rzeczownik) powstało ze zbitki dwóch innych, a mianowicie: „producer” i „consumer”. Etymologia zapożyczenia z języka angielskiego wynosi konsumenta dóbr do roli proaktywnego prosumenta, który ma wpływ na doskonalenie propozycji rynkowej. W internecie rzeczy wyważarki czy montażownice stają się tematem wymiany opinii i recenzji. Cena? Nie gra aż takiej roli, jeśli marka - producent czy dystrybutor interesującego nas przedmiotu - gwarantuje kompleksowe wsparcie. Gwarancyjne i pogwarancyjne. Zmotoryzowany prosument raczej nie powierzy swych kół punktowi wulkanizacyjnemu, jeśli ten nie cieszy się rekomendacjami. Badania dowodzą, że aż połowa prosumentów nie ufa firmom i ich produktom, jeśli nie mogą znaleźć o nich wyczerpujących informacji w internecie. Gdy w ślad za propozycjami rynku nie idą recenzje użytkowników. Prasa branżowa, porównywarki, kluby dyskusyjne czy fora internetowe współcześnie... Prosument utożsamiający się z marką kreuje jej wizerunek. Rozpatrzmy to na przykładzie pewnej tendencji w motoryzacji.

- W niedalekiej przyszłości felgi o rozmiarach 24” lub 26” staną się standardem. Mając na uwadze

owe tendencje, na znaczeniu zyskuje uchwyt montażowy bezszczękowy – taki obsługuje duże średnice kół ALU, opony niskoprofilowe, opony typu run flat i umożliwia szybki montaż bez konieczności zacisku szczęk na obrzeżu felgi – podkreśla Sławomir Miłosz, koordynator ds. technicznych w firmie ATH Heintl.

Przewaga nad uchwytem szczękowym? Brak śladów pracy montażownicy, a tym bardziej uszkodzeń na feldzie z lekkich stopów.

Nim dojdzie do kontraktu

Już w poprzednim artykule nasi rozmówcy dowodzili, dlaczego największym problemem rynku wyposażenia warsztatów wulkanizacyjnych są tanie, nie zawsze prezentujące odpowiednią jakość urządzenia. Na szczęście można zauważyć, iż zdecydowana większość serwisów wulkanizacyjnych bardzo szybko dostosowała się do wymogów współczesnego rynku, podnosząc jakość obsługi klienta.

– Wiodącym tematem podczas rozmów handlowych z klientem dotyczących sprzedaży i dostawy maszyn jest fachowe i profesjonalne doradztwo w doborze odpowiednich urządzeń wulkanizacyjnych, zabezpieczenie części zamiennych do oferowanych urządzeń oraz serwis gwarancyjny i pogwarancyjny – potwierdza Damian Gorzkowski, PP Le-Gum Tomasz Leśniak.

Czyżby niekoniecznie filtrowanie ofert po najniższej cenie? Niejeden przedsiębiorca chciałby poznać odpowiedź na pytanie: co faktycznie decyduje o wyborze tej, a nie innej propozycji?

– Właściciele warsztatów oczekują przede wszystkim solidnych, sprawnych urządzeń, które pozwolą im świadczyć usługi jak najwyższej jakości, bez zakłóceń, zwłaszcza w czasie sezonu – dowodzi Piotr Urbanek, kierownik działu technicznego Moto-Profil. – Kluczową wartością jest dla nich także niezawodny serwis gwarancyjny i pogwarancyjny. Szybka dostępność części zamiennych i eksploatacyjnych to również nasz priorytet. Bazując na doświadczeniu, wiedzy eksperckiej oraz rozmowach z właścicielami warsztatów, sprofilowaliśmy naszą ofertę tak, aby towarzyszyła jej wartość dodana w postaci profesjonalnego doradztwa i niezawodnego wsparcia technicznego. Priorytetem jest jakość oferty, ale i towarzyszących jej usług. Nieraz jeszcze usłyszymy, że dziś nabywca wie, czego chce.

– Klienci gotowi są zapłacić więcej, ale pod warunkiem, że produkt i dostawa będą na odpowiednim poziomie – twierdzi Adam Widera, dyrektor w spółce Italcom.

I dodaje, że pośród nabywców są i tacy, którzy mają ponad 20-letnie wyważarki, a części do nich są nadal dostępne.

Zatem dostawa z kompletnym montażem i uruchomieniem maszyn, przeszkoleniem, polską dokumentacją, a przede wszystkim pewność opieki serwisowej i dostępność części zamiennych w przyszłości – to podstawa.

Prosument zapełnia koszyk zamówień

Wulkanizatorzy, którzy swego czasu zawiedli się na tanim imporcie i dostawcach działających wyłącznie w internecie, mawiają: „nie stać nas na kupowanie tanich maszyn”. Mając w pamięci wywody na temat prosumentów, tym bardziej warto zagłębić się w temat.

– Rośnie udział zakupów online i sklepu internetowego, który zastępuje portale aukcyjne, a co więcej – transakcje w naszym sklepie dotyczą coraz bardziej wartościowych produktów – zauważa Karolina Sagan, kierownik marketingu PHU Szczepan. – Jeszcze kilka lat temu samodzielne zakupy online dotyczyły akcesoriów o wartości maksymalnie kilkuset złotych, jak klucze pneumatyczne, ciężarki do felg. W przypadku „dużych” produktów, jak choćby podnośniki dwukolumnowe, liczyła się sprzedaż telefoniczna. Dziś? Klienci sami „wyklikują” w naszym sklepie internetowym zakupy o wartości kilkudziesięciu tysięcy złotych. I to z pominięciem telefonu do naszej firmy.

Dzieje się tak, bo – jak zapewnia reprezentantka firmy – proces zakupowy jest intuicyjny, a wszystkie informacje dostępne od ręki – w formie treści poradnikowych tworzonych przez wewnętrznych ekspertów. Jest coś jeszcze. Otóż klienci polegają na wzajemnych rekomendacjach.

– Tym bardziej cieszy nas niezwykle liczne grono brand evangelists naszej marki, aktywnych w różnych kanałach online. To osoby, które bez żadnej zachęty z naszej strony polecają produkty

naszej firmy za pośrednictwem sieci społecznościowych. Obserwujemy też rosnącą rolę prosumentów – klientów aktywnie wspierających nas w tworzeniu produktów czy oferty. Aktywnie i chętnie wyrażają swoje uwagi, do czego zresztą zachęcamy.

Dodajmy, że na jednym z opiniotwórczych portali profil firmy PHU Szczepan zebrał aż 2422 opinie (stan na luty 2020 r.).

Zdobycze IT przenoszą biznes na poziom internetu rzeczy. Tak jest w przypadku najnowszej propozycji rodzimego producenta, maszyny, która może pracować u nas na czas bezpłatnych testów. Mowa o rodzinie wyważarek z serii Monolith.

– Wyposażenie maszyny w gniazdo sieciowe i USB umożliwia zdalną diagnozę, aktualizację oprogramowania czy naprawę – przybliży szczegóły propozycji Marcin Niewiadomski, service delivery manager Uni-Trol. – Monolith przeznaczony jest głównie do punktów, które cenią sobie nowoczesność – także w odbiorze klientów, mają duże tempo pracy i zależy im na prostocie obsługi, co jest ważne w kontekście rotacji pracowników.

Niby drobiazg, ale jeśli podłączyć wyważarkę do bezprzewodowej lokalnej sieci (WLAN), ta staje się widoczna u producenta, więc ten może na bieżąco monitorować jej pracę.

Maszyny i ich kondycja

Każda przerwa z powodu awarii maszyn to strata potencjalnego zarobku. Sytuacja nie do pozazdroszczenia w szczycie sezonu wymiany ogumienia.

– To dlatego opracowaliśmy specjalny program opieki serwisowej, w ramach którego naprawę skróciliśmy do niezbędnego minimum – podkreśla Karolina Sagan, PHU Szczepan.

Jak to działa? I w tym aspekcie mowa o pomocy serwisowej przy użyciu nowoczesnych technologii. Zamiast czekać na serwisanta, pomoc realizowana jest zdalnie. I w czasie rzeczywistym (oprócz wsparcia „na telefon” za sprawą instrukcji wideo). A jeśli już nieodzowna jest wymiana jakiejś części, ta trafia do dowolnego punktu wulkanizacyjnego w kraju nierzadko w ciągu 24 h. A co, gdy zdarzy się usterka, która wymaga fizycznej interwencji?

– Uszkodzony sprzęt zabierze kurier i dostarczy go do nas. Gwarantujemy, że maszyna trafi do nas w ciągu maksymalnie 48 godzin od zgłoszenia! Jesteśmy w stanie szybko rozwiązać problem, bo większość części zamiennych mamy na miejscu, więc od razu naprawiamy usterkę. Co wyróżnia nas spośród konkurencji? Na pewno pełna opieka serwisowa – podsumowuje Karolina Sagan.

Jak ważnym elementem oferty staje się dostępność części zamiennych, a też szybkość reakcji serwisu, dowodzą również inni reprezentanci rynku.

– Jako producent posiadamy części zamienne do wytwarzanych modeli. Modele historyczne? Także mogą liczyć na wsparcie, choć z drugiej strony dla właściciela może to być już ekonomicznie nieuzasadnione – tłumaczy Marcin Niewiadomski, Uni-Trol.

Obserwując współczesny rynek, nietrudno zauważyć, że zmiana w konstrukcji felg wymusza na serwisach wulkanizacyjnych wymianę sprzętu na bardziej zaawansowany technologicznie.

– Mam tu na myśli montażownice w tzw. racingu, czyli o poszerzonej i podwyższonej konstrukcji z dużym zakresem stołu montażowego oraz wyważarki z funkcją klejonego ciężarka z ramienia, czyli precyzji wyważenia do grama, funkcją lasera, docisku pneumatycznego – wylicza walory rekomendowanych Damian Gorzkowski, PP Le-Gum Tomasz Leśniak.

Konieczne też z windą, skoro coraz to większe i cięższe są koła.

Bestsellery dla wymagających uwagi kół

Na koniec zapytaliśmy o modele maszyn uchodzące za bestsellery. Okazuje się, że nadal najlepiej sprzedającym się modelem wyważarki z oferty Italcom jest Cemb ER85 SE. Sonarowy pomiar szerokości, uchwyt pneumatyczny, pomiar niecentryczności, dobór koła na miejsce w pojeździe, wskazanie miejsca naklejenia ciężarka precyzyjnym laserem punktowym (Spotter), jedna płaszczyzna wyważania (OPB), dobierane korekcje (Auto Adaptive) w zależności od masy koła... Bogate wyposażenie w standardzie i kilka technologii opatentowanych przez producenta w maszynie za przystępną cenę. Tym tropem poszła też firma ATH-Heinl, kompletując w standardzie z bardzo

bogatym wyposażeniem automatyczną montażownicę bez stołu montażowego – model M72Z Plus. – Montażownica ta przeznaczona jest dla warsztatów o dużym natężeniu pracy, obsługujących koła o średnicy obręczy aż do 27 cali. Model M72 Z Plus łączy w sobie wysoką wydajność klasycznej montażownicy z wszechstronnością montażownicy bezłyżkowej, a system pneumatyczny jest szybszy i bezawaryjny – podkreśla Sławomir Miłoś, ATH Heintl.

Sztandarowym brandem firmy PP Le- -Gum Tomasz Leśniak jest włoski producent maszyn wulkanizacyjnych M&B Engineering, a produktem, który od debiutu rynkowego stał się bestsellerem, zestaw mobilny ciężarowy osobowy przeznaczony na mobilny serwis opon M&B Dido 26 MV + WB290.

W portfolio PHU Szczepan rekomendowanym przez prosumentów sprzętem jest automatyczna wyważarka Redats W-770. I kolejne generacje tej maszyny, które ulepszano z myślą o oszczędzaniu czasu pracy operatora, by wspomnieć funkcję Direct 3D, czyli jednoczesny pomiar trzech płaszczyzn felgi: odległości, szerokości i średnicy.

Na uwagę zasługuje też wyważarka Beissbarth MT Zero 6 Touch AWLP – mikrokomputerowy sprzęt do wyważania kół samochodowych z elektronicznym odczytem wszystkich parametrów koła.

Dotykowy ekran umożliwia szybką i intuicyjną obsługę poprzez interfejs użytkownika. Ekran dotykowy to też znak rozpoznawczy wspomnianej już wyważarki Monolith. Wystarczy wskazać jeden lub dwa punkty, w których chcemy nakleić ciężarek, a maszyna w cyklu pomiarowym przeliczy rozmiar i niewyważenie koła.

Rafał Dobrowolski

Fot. Materiały prasowe firm: ATH Heintl, Italcom, PHU Szczepan, Uni-Trol

Źródło: