

Novatech ondersteunt autobedrijf bij lastige storingen

Grossier met diagnosekennis

Een grossier die regelmatig trainingen voor zijn klanten organiseert en drie keer per dag levert is niet uniek. Novatech helpt zijn klanten ook op een andere manier, namelijk door lastige storingen op te lossen voor het autobedrijf. Wordt de grossier dan geen concurrent van het autobedrijf?

Bernier Hoekstra is eigenaar van Novatech Auto & Industrie Parts. Hoekstra liep al een aantal jaren met het idee rond: een eigen diagnosewerkplaats om klanten te helpen bij lastige storingen. Novatech richt zich voornamelijk op kleinere autobedrijven met één tot vijf medewerkers in dienst. Hoekstra merkte dat zijn klanten het soms lastig hebben om bij te blijven met nieuwe technieken en bijbehorende apparatuur. "Een autobedrijf heeft tegenwoordig een elektronicspecialist nodig om diagnose te stellen", zegt Hoekstra.

"En universele autobedrijven moeten ook bijblijven qua apparatuur. Met één diagnosetester red je het niet meer. Een universele diagnosetester kan niet alles, je hebt er meerdere nodig om als universeel autobedrijf alle automerken te kunnen uitlezen, resetten en inleren." Hoekstra is 1 juni 2012 officieel begonnen met het diagnose stellen. Het eerste jaar was voornamelijk een proefjaar, omdat Novatech een pur sang handelsbedrijf was. Dit jaar zet de grossier de puntjes op de i. Hoekstra staat niet zelf in de werkplaats, Arjen

Doosje is de diagnosespecialist. Voor de start bij Novatech was Doosje werkzaam bij een autobedrijf, waar hij naast diagnose stellen ook standaardwerkzaamheden zoals onderhoudsbeurten uitvoerde. "Doosje heeft een passie voor elektronica. Overdag repareert hij auto's en in de avonden knutselt hij thuis hobbymatig aan allerlei elektronische apparaten zoals tv's. Toen ik met het idee over een diagnosewerkplaats rondliep, heb ik het er met Doosje over gehad en hij had interesse om mee te werken. We hebben toen een aparte BV opgezet. Dat is ook een stukje bescherming, want zonder Doosje heeft de werkplaats geen bestaansrecht", zegt Hoekstra.

Autobedrijf ondersteunen

"Een paar weken voor we echt van start gingen, stonden de eerste voertuigen al in de werkplaats", zegt Hoekstra. "De reacties van klanten waren wisselend, sommigen zagen ons als concurrent, terwijl dat absoluut niet de insteek is. Wij bieden de dienst ook alleen aan onze klanten, het



Novatech gebruikt een deel van zijn magazijn als diagnosewerkplaats. De werkplaats is afgeschermd van het magazijn door twee roldeuren.



Arjen Doosje is de diagnosespecialist van Novatech. Hier gebruikt hij de diagnosesetesters van Texa en Autocom.



Voor het testen van startmotoren en dynamo's heeft Novatech ook de juiste apparatuur in huis. "Het is al een oud beestje, maar hij functioneert nog prima", zegt eigenaar Hoekstra.



"Over de juiste informatie beschikken is erg belangrijk. Voordat ik begin met uitlezen, bekijk ik de elektrische schema's zodat ik een beeld heb van alle componenten die in de auto zitten. Elektronica-kennis vormt de basis bij het oplossen van storingen. Met die kennis kan ik ook zelf componenten repareren", zegt Doosje.



Deze Touareg heeft een te hoog brandstofverbruik. Om de oorzaak te achterhalen, vergelijkt Doosje de waarden van de computer, die hij uitleest via de diagnoseapparatuur, met de waarden die hij meet via de vierkanaals GMTO-scope.

autobedrijf, aan. Particulieren kunnen niet bij ons terecht. We willen autobedrijven ondersteunen bij lastige storingen of als het autobedrijf niet de juiste apparatuur heeft om bijvoorbeeld een sleutel in te lezen. Gelukkig begrijpen de meeste autobedrijven dat, al moeten we ook grenzen stellen aan de werkzaamheden. Tijdens drukke periodes bij autobedrijven krijgen we wel eens de vraag om standaardwerkzaamheden over te nemen. Maar daarvoor is de service niet bedoeld. We werken ook alleen in onze eigen werkplaats en dus niet op locatie. De diagnoseapparatuur is te kostbaar en je werkt veel efficiënter in je eigen omgeving waar je alles blindelings weet te vinden. Jari Techniek in Hoogeveen, een collega-grossier, heeft al langer een werkplaats waar autobedrijven terecht kunnen. Jari Techniek heeft ons geholpen met het opstarten van de werkplaats en Doosje heeft een aantal dagen meegedraaid in de werkplaats bij Jari. Daar werken vier autotechnici. Jari Techniek voert ook andere werkzaamheden uit, zoals het vervangen van turbo's. Daarbij is het belangrijk de oorzaak te achterhalen. Wij doen dat soort werkzaamheden nog niet, misschien in de toekomst. Voorlopig zijn we druk genoeg met het diagnose stellen aan auto's. We hebben ook test-apparatuur voor dynamo's en startmotoren, maar

zelfs daar doen we eigenlijk te weinig mee, puur vanwege tijdgebrek. Soms staan hier zes auto's per dag in de werkplaats, die allemaal een lastige storing hebben. Ik verwacht dat we dit jaar een tweede diagnosetechnicus aan moeten nemen", zegt Hoekstra.

Langzaam uitbreiden

Novatech gebruikt een deel van het magazijn als werkplaats. De werkplaats is volledig afgeschermd van het magazijn en beschikt over twee roldeuren. Hoekstra: "Dat scheelt stookkosten. Het magazijn bevindt zich in een voormalige machinefabriek. Dat hoeft uiteraard niet volledig verwarmd te worden. En Doosje heeft zo zijn eigen werkplek. De eerste maanden gebruikte Doosje eigen apparatuur zoals scopes en multimeters. Recent hebben we geïnvesteerd in een vierkanaals scope van GMTO. Dat is een flinke investering, maar wel de moeite waard. Geleidelijk investeren we in nieuwe apparatuur, dan blijft het behaapbaar. We maken gebruik van drie diagnosesetesters: Kühne Reflex, Texa en Autocom". Doosje gebruikt het meeste de Autocom: "Daarmee kun je de meeste werkzaamheden uitvoeren en de software blijft actueel door regelmatige updates. Ik gebruik de flightrecorder ook veel, die is erg snel en heeft voldoende gehe-

gen voor een lange testrit. Technische gegevens krijg ik van Mivar. Een schema is de basis bij elke storing. Er zijn autotechnici die eerst gaan meten en als ze het probleem dan niet vinden, gaan ze op zoek naar een schema. Het is veel effectiever om eerst een schema te bekijken, dan weet je over welke componenten de auto beschikt. Als je dan nagaat welke functie welk component heeft, kun je heel gericht gaan meten en vind je het probleem sneller. Als ik er echt niet uit kom, neem ik wel eens contact op met de technische helpdesk van Mivar. En ik heb een netwerk hier in de buurt van diagnosetechnici, waarmee ik overleg". Doosje geeft ook technische ondersteuning aan klanten van Novatech. Hoekstra: "Zelf had ik geen ervaring met het runnen van een werkplaats. In het begin liepen we er tegenaan dat Doosje te veel aan de telefoon hing om afspraken te maken en klanten te ondersteunen. Dat werkte niet. Toen hebben we Marten Bouma, een baliemedewerker bij Novatech, tot werkplaatschef benoemd. Hij ontvangt alle telefoontjes en plant de afspraken. Voor technische ondersteuning verbindt hij klanten door met Arjen Doosje. Soms lukt het om een klant telefonisch verder te helpen, maar als Doosje het probleem niet binnen een kwartier op kan lossen, vragen we het autobedrijf om de auto naar

Novatech Auto & Industrie

Novatech is in 1993 gestart als grossier voor de autobranche. Bernier Hoekstra en zijn schoonvader waren de eigenaren. Inmiddels is Hoekstra samen met zijn vrouw, Froukje Hofma, eigenaar van Novatech en heeft de grossier drie vestigingen. Het bedrijf is gevestigd in een oude machinefabriek in Heerenveen. Hoekstra heeft de buitenkant van het pand laten beplaten, waardoor het er modern uitziet. Vijf jaar geleden besloot Hoekstra een showroom te realiseren. In die showroom liggen niet alleen gereedschappen en onderdelen voor het autobedrijf, maar ook voor industriële bedrijven. Het aanbod bestaat uit onder meer ladders, compressoren, lasapparaten en kleding. Hoekstra is blij met deze sector: "De omzet van die producten compenseert de achteruitgang in de autobranche. Al merk ik dat ook de onderdelenverkoop in april weer beter gaat". Als grossier is Novatech lid van GroupAuto. Het bedrijf maakt ook onderdeel uit van DiagnoseXpert. DiagnoseXpert is een initiatief van GroupAuto en bestaat uit een netwerk van verschillende technisch specialisten.

Andere vestigingen van Novatech bevinden zich in Steenwijk en Staphorst. Omdat het bedrijf zich voornamelijk richt op kleinere autobedrijven, vindt Hoekstra het belangrijk om kleine vestigingen dichtbij de klant te hebben. Hoekstra: "Vaak zijn onze medewerkers een sparringpartner voor onze klanten. Met onze productkennis proberen we het autobedrijf zo goed mogelijk te ondersteunen. En nu we een diagnosewerkplaats hebben, kunnen we de klant nog beter van dienst zijn. Uiteindelijk worden we daar allebei beter van".



Eigenaar Bernier Hoekstra verwacht dit jaar een tweede diagnosetechnicus aan te nemen, want de diagnosewerkplaats is al vanaf het begin een succes.

ons toe te brengen. Na een kwartier is de kans klein dat het probleem nog telefonisch opgelost kan worden".

Elektroniekennis is de basis

Lang niet elke auto in de werkplaats komt voor een uitgebreide diagnose. Hoekstra: "Soms komen klanten alleen maar om de auto uit te laten lezen. We werken normaal gesproken op afspraak en auto's zijn meestal dezelfde dag nog klaar. We stellen niet alleen diagnose, maar voeren vaak de reparatie ook uit. Het autobedrijf kan de auto dan

zo bij zijn klant afleveren". Naast de diagnoseapparatuur beschikt Doosje ook over andere hulpmiddelen zoals een labvoeding en soldeergereedschap. "Elk autobedrijf zou een labvoeding moeten hebben. Je kunt daarmee snel en veilig componenten testen. Angst om kortsluiting te maken is dan nergens voor nodig, want een labvoeding is daartegen beveiligd. Verder gebruik ik veel losse componenten zoals weerstandjes en halfgeleiders om componenten te repareren. Dat scheelt de klant soms de helft qua kosten. Maar bij sommige componenten kost het teveel tijd om hier hand-

matig te repareren, die stuur ik op naar ACtronics. Die heeft de juiste apparatuur om componenten te herstellen, daar kan ik niet altijd tegenop", zegt Doosje. De werkbank van de diagnosetechnicus ligt vol met printplaten en losse elektronica-componenten. "Zelfs uit ons oude alarmsysteem haalt Doosje nog bruikbare componenten", zegt eigenaar Hoekstra.

Arjen Doosje heeft de opleiding MTS Elektro- en motorvoertuigtechniek gevolgd. "Dat is de juiste basis voor elke autotechnicus. Analoge elektronica verdwijnt, tegenwoordig moet je weten wat een halfgeleider is en wat hij doet. Als je basiskennis van elektrotechniek goed is, kun je vrijwel elke storing oplossen. En als ik er niet uitkom, raadpleeg ik mijn netwerk. Ik ben ook actief op AMT Garageforum, al moet ik toegeven dat ik meer lees dan bijdraag aan het forum", aldus Doosje.

Garantieclaims

"Wat de toekomst gaat brengen weet ik nog niet, voorlopig wil ik de diagnosewerkplaats optimaliseren, daarna zien we wel verder. Misschien gaan we wel complexe reparaties uitvoeren. We kunnen ons eerst richten op het testen en reviseren van dynamo's en startmotoren. De apparatuur staat klaar. En met de komst van start-stopsystemen worden zwaardere en dus duurdere componenten gebruikt. Dan is reviseren weer lonend. Al biedt het apparaat nu ook al voordelen. Laatst hadden we een klant aan de balie die garantie kwam claimen op een startmotor. Die konden we meteen testen en samen met een meetrapport konden we de klant overtuigen dat het niet aan de startmotor lag, maar dat er toch iets anders aan de hand was", zegt Hoekstra.



"De stekkerdoos van deze VW Touran werkt niet goed. Werkt de trekhaakmodule wel goed? Meten is weten", zegt Doosje.