

Vista: Volvo International Service Training Award

Uitdaging voor werkplaatsteams

Leren door competitie. Dat is het idee achter Vista, Volvo Truck's wereldwijde wedstrijd voor werkplaatsteams. Behalve leerzaam is de Vista-competitie ook een geweldig avontuur voor iedere deelnemer. AMT leerde en beleefde mee met vijf Nederlandse teams tijdens de halve finale met praktijkopdrachten in Madrid.



'De chauffeur van deze truck klaagt over zwarte rook en er is een actieve foutcode. Achterhaal de oorzaak van de storing en gebruik daarbij de Volvo-procedures'. Een half uurtje heeft team 'De Fietsemakers' van Bluekens Truck en Bus Middelharnis voor die opdracht. Ondertussen moet het team ook nog de antwoorden vinden op een reeks theoretische vragen. Dat vraagt om een uitgebalanceerd team. De Fietsemakers is zo'n team. Ga maar na: Lenny van Klinken en Jilles Bevelander zijn Volvo Trucks Master Technicians, Richard Broeders is werkplaatschef en Marco Verkerke is magazijnman.

Mega trainingsprogramma

"Volvo Vista is een wedstrijd voor teams", licht Vista-projectleider Mats Elgstrand toe. "Maar het is meer dan een wedstrijd, het is een enorm

trainingsprogramma." Dat vraagt om uitleg. Elgstrand begint met de cijfers: "Aan de voorrondes van deze 2012-2013 editie van Vista deden 4.471 teams uit 93 verschillende landen mee. Die teams werden gevormd door 17.022 medewerkers uit onze aftersalesorganisatie. Als je bedenkt dat we wereldwijd zo'n vijftigduizend medewerkers hebben, dan neemt dus ongeveer een derde van hen deel aan deze grootste competitie voor servicemedewerkers ter wereld." In Nederland is het deelnemersaandeel nog veel groter. Met zeshonderd deelnemers verdeeld over 153 teams is het zelfs 60 procent. Al die teams hebben zich tijdens de voorronde drie keer gebogen over dertig vragen. Voor de beantwoording kregen ze steeds drie weken de tijd. Wat voor vragen dat waren? Lees maar mee: 'Er komt een FH A684947 in de werkplaats. De luchtdrukmanometer voor het achterste rem-

Belangrijk onderdeel van Volvo's wereldwijde competitie voor servicemedewerkers, Vista: teamwork.

systeem zit vast in de onderste stand. U spoort het probleem op met behulp van GD (Guided Diagnostics). Bij controle van de meetinstrumenten blijkt de luchtdrukmanometer niet overeen te stemmen met de andere instrumenten. Wat is de volgende stap volgens GD?' Ander voorbeeld: 'Een klant met een B9R (ELS-MUX2) wil de acceleratie van zijn bus verbeteren. U stelt de klant voor de aircocompressor zo af te stellen dat deze tijdens het accelereren uitschakelt. Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om uitschakeling te realiseren?' Of: 'Wat is het onderdeelnummer van de klep van 20 bar die zich bevindt op de hydraulische cilinder van de gestuurde achteras op een FM-chassis, ID B522453?' En: 'Binnen de garantieperiode komt er een 6 maanden oude FH



Korte briefing vooraf. Vijf stations, vijf opdrachten, bij ieder zowel praktijk als theorie. Voor iedere opdracht een half uur de tijd. Ben je eerder klaar, blijf op het station tot de toeter klinkt. Een kwartier klinkt het beginsignaal voor je volgende opdracht.



Team Hastalavista test een vierkringsbeveiligingsklep. Van links naar rechts, trucktechnici Hans Waardeloo en Jim van Eck, daarnaast servicecoördinator Willem Diteweg met de manager van het station. Magazijnman Peter Dijkhuizen werkt buiten beeld achter de laptop aan de aanvullende vragen.

met een lekkend koelsysteem in de werkplaats. Bij storing zoeken constateert u lekkage vanuit de koelpomp als gevolg van een ontbrekende plug (20464402). Claimt u de hele pomp voor garantie of niet? Kortom, lastige technische vragen die behalve voertuigtechnische kennis ook ervaring met Volvo-Truck-systemen als Guided Diagnostics, Impact en het garantiesysteem vergen. Verder moet de op school opgedane elektrokennis nog fris zijn: 'Wat is de totale vervangingsweerstand indien drie weerstanden van 100, 50 en 25 ohm parallel zijn geschakeld?' En inzicht in de economie van de werkplaats is nodig: 'Er werken vier monteurs in uw werkplaats. Het uurtarief voor de werkplaats is € 65,-. De bruto winst is 60%. De inkomsten voor reserveonderdelen komen overeen met € 60,- per uur met een bruto winst van 20%. Alle monteurs werken 48 weken per jaar. Hoeveel is de extra winst in € indien twee monteurs elk een extra uur werk per week verkopen?' Al die 4.471 teams en al die 17.022 medewerkers zijn dus drie keer drie weken met dit soort vragen bezig. Sommigen tot diep in de nacht. Ze verdiepen zich in de Volvo-systemen en denken na

over allerhande technische en andere werkplaatsgerelateerde onderwerpen. Wie zich dat realiseert, begrijpt dat Mats Elgstrand gelijk heeft, dankzij Volvo Vista maken de medewerkers in de Volvo-Truck-serviceorganisatie inderdaad een gigantisch aantal trainingsuren.

Alle halvefinalisten zijn VIPs

Van de 153 Nederlandse teams plaatsten alleen de beste vijf zich voor de halve finale met praktijkopdrachten. Voor de Nederlandse teams, net als voor de teams uit andere Europese landen, het Midden Oosten en Afrika, vond die halve finale plaats in Madrid. Voor teams uit de rest van de wereld waren er halve finales in Greensboro (VS), Curitiba (Brazilië) en Sydney Australië. "Wereldwijd plaatsten slechts 188 van de 4.471 teams zich voor een van de halve finales. Wie zover komt heeft dus al een enorme prestatie geleverd. Daarom behandelen we alle teamleden als VIPs", zegt Elgstrand. Dat kun je wel zeggen. In Madrid zijn de teams gehuisvest in een luxe hotel, met eten om je vingers bij af te likken. Na de wedstrijd dag volgt de teambuildingsdag. De teams bezoeken

het Bernabeu-stadion en ze zien een aantal andere hoogtepunten van de Spaanse hoofdstad. Daarna volgt de bekendmaking van de finalisten. Dat gebeurt op een chique gala-avond waar de teamleden opnieuw niets te kort komen.

Praktijk en theorie

Terug naar de wedstrijd. De Fietsemakers van Bluekens, (grootvader Anton Bluekens begon ooit met fietsen en motoren in Chaam, nu telt het bedrijf vijf personenauto- en vijf truckbedrijven in West Brabant en Zeeland) hebben de storing inmiddels opgelost. De bedrading naar de turbodrucksensor bleek de schuldige. Gelukkig rest er nog tijd om de antwoorden op de theorievragen af te ronden. Sommigen daarvan hebben overigens niets met de praktijkopdracht te maken. Er zit een vraag bij over een versnellingsbak, een vraag over commitmentcodes, die bij recalls of servicecampagnes gebruikt moeten worden en een vraag over bustechniek: 'Welke remmen zijn geactiveerd als de portierrem is ingeschakeld?' Omdat ze goed thuis zijn in de verschillende Volvo-systemen kunnen de mannen van Bluekens



Station 1: De chauffeur klaagt over zwarte rook. De Fietsemakers van Bluekens Middelharnis (v.l.n.r.: Master Technician Jilles Bevelander, werkplaatschef Richard Broeders en magazijnman Marco Verkerke. Master Technician Lenny van Klinken is buiten beeld bij de truck.) klaren de klus binnen de tijd. De schuldige: de bedrading naar de turbodrucksensor.



Het Dreamteam van VTC Rijnsburg in actie. Staand bij de truck werken Master Technicians Mark Donath en Arjan van Schie aan de oplossing van een storing in de luchtvering met het geleide diagnosesysteem in VTT. Op de tweede laptop werken garantiespecialist Mark van Winsen en achter hem werkplaatschef Harro Grutter aan de overige opdrachten.



De Fietsemakers waren er dichtbij, maar Team Zoetermeer bouwde als enige een volledig foutloze knipperlichtschakeling, zo blijkt als het jurylid de schakelaar omzet. Op de achtergrond kijkt Trucktechnicus René Knop tevreden naar de knipperende lamp, op de voorgrond zijn zijn teamgenoten Jeffrey van Leeuwen (trucktechnicus), Dennis Krouwel (magazijn) en (nauwelijks zichtbaar) Jacob Hertog (vervangend werkplaatschef) alweer bezig met de extra opdrachten.

alle formulieren ingevuld inleveren bij de stationsmanager voor de toeter gaat.

Dreamteam herstelt ECS

Op station 2 werkt het 'Dreamteam' van Volvo Truck Center Rijnsburg. Hier staat een Volvo-truck met een storing aan de bediening van de ECS-luchtvering (Electronically Controlled Suspension). De opdracht is die op te lossen met behulp van het GD-systeem. Die letters staan voor Guided Diagnostics ofwel, geleide diagnose. Dat Volvo Tec Tool-systeem helpt het Dream Team stap-voor-stap van storing naar oplossing. Maakt dat het oplossen dan niet te gemakkelijk? Zou kunnen, maar dan toch alleen voor teams die uitgebreide ervaring hebben met Guided Diagnostics en die zorgvuldig en goed kunnen meten. Dat gaat het Dreamteam goed af. Ze kiezen steeds de juiste meetpunten en komen uiteindelijk uit bij een defecte kabelboom. Dat onderdeel bestellen maakt ook deel uit van de opdracht en dat vraagt ook nog even opletten. Aan de hand van het VIN-nummer is namelijk op te maken dat deze auto bladveren voor heeft. En de kabelboom daarvoor heeft net weer een ander nummer dan die met luchtvering voor. Ondertussen heeft het Dreamteam ook de antwoorden op theoretische vragen opgezocht en als ze na enig puzzelen ook de totale VST (Volvo Standard Time) voor het vervangen van de achterste ECS-sensor hebben bepaald, kan het team van Volvo Truck Center uit Rijnsburg even ontspannen voor ze naar het volgende station moeten.

Drie keer WD Trucks Zoetermeer

Daar is team HastalaVista actief. Dat team van WD Trucks uit Zoetermeer is in Madrid onder collega's, want ook de twee nog niet genoemde Nederlandse teams zijn van WD Trucks uit Zoetermeer. Drie teams van één bedrijf, zelfs van één vestiging, in de halve finale. Dat is een ongekende prestatie. En natuurlijk een organisatorisch hoogstandje. Het valt immers niet mee om de werkplaats in Zoetermeer draaiende te houden met twaalf man



Team WD Zoetermeer moet een onderhoudscontract opstellen. Lastig, zo'n administratieve opdracht voor trucktechnici Pieter Hertog, Niels de Ruiter, René van Exel en Casey van Deutekom.

Feest op de gala-avond voor De Fietsemakers van Bluekens Middelharnis. Lenny, Marco, Jilles en Richard, gefeliciteerd!



in Madrid. Gelukkig was er begrip en zelfs trots bij de klanten.

Op station 3 wordt HastalaVista geconfronteerd met drie vierkringsbeveiligingsventielen van een Volvo FH. De opdracht: 'Welke is/zijn defect?' Hulpmiddelen zijn een manometerset en Volvo-systeem Impact, waarin een testprocedure te vinden is. Natuurlijk zijn er ook aanvullende vragen: 'Wat zijn de gevolgen van zo'n defect?'

'Wat is het onderdeelnummer van de vierkringsbeveiligingsklep van de truck met chassisnummer A703472?' En: 'Welk onderdeel moet verplicht mee vervangen worden?' Later op de dag zitten de collega's van Team Zoetermeer achter een tafel met een licht-ECU uit een FM, twee break-out boxen met losse sjablonen, een reeks kabels, een laptop en een lamp. Het is aan hen om van die lamp het knipperlicht linksvoor te maken. Technisch trainer, Many van Krieken, die de opdrachten naar het Nederlands vertaalde, licht de gedachte achter deze opdracht toe: "Bij Volvo staan we voor kwaliteit, dus wij gaan niet met naaldjes op de kabels meten. Daarom hebben wij meetkabels, BO-boxen en sjablonen. Maar daar moet je wel mee kunnen werken." En dat is niet altijd gemakkelijk: "Nu, bij de nieuwe FH is dat verregaand gestandaardiseerd, maar vanuit het verleden zijn er veel verschillende connectoren met veel meetadapters." Toch kan Team Zoetermeer er uitstekend mee

uit de voeten. Als enige van de vijf Nederlandse teams bouwen zij een volledig correcte schakeling. Het derde team van WD Trucks, WD Zoetermeer worstelt ondertussen met de opdrachten op station 5. Het team dat louter uit trucktechnici bestaat wordt gevraagd een onderhoudscontract op te stellen voor een Volvo FH4 waarvoor een groot aantal specificaties gegeven zijn. Nu komt het erop aan voor tal van delen en vloeistoffen de vervangingsintervallen vast te stellen inclusief de bijbehorende standaard werkplaatstijden. Geen punt voor iemand die goed thuis is in het Volvo Impact-systeem, maar hier wreekt zich de samenstelling van team WD Zoetermeer. Het team bestaat louter uit trucktechnici.

Fietsemakers naar finale

Ruim 24 uur later, tijdens een chique galafeest, wordt de uitslag van de halve finale bekendgemaakt. Team Zoetermeer blijkt fantastisch gescoord te hebben en Hastalavista deed het nauwelijks minder. Maar De Fietsemakers van Bluekens Trucks uit Middelharnis zijn met minime verschil het beste Nederlandse team. Hun beloning: een finaleplaats op 25 juni in Volvo's geboortestad Göteborg. Van de 31 tegenstanders daar, komt er één uit België: Automobilia Ieper. AMT zal die dag duimen voor de Nederlanders én de Belgen.