

Sergoyne: onderdelen, ondersteuning en opleidingen

Vangnet voor de universeel

“Hoe moet da?”, vragen diagnosetechnici Jeroen en Niels van Sergoyne Diagnostics zich regelmatig af in de Sergoyne-video's op AMT.nl. Wie zijn deze filmsterren en wat doet Sergoyne voor het autobedrijf? AMT reist af naar de groene gordel rond Brussel en maakt kennis met de diensten en service van dit bedrijf, dat zichzelf als vangnet voor de universeel ziet.



Sergoyne Diagnostics komt voort uit Sergoyne Car-Parts. “Wij helpen het universele autobedrijf met de juiste diagnoseapparatuur, opleidingen en een diagnosewerkplaats”, zegt eigenaar Jeroen Vertongen.

Op AMT Diagnose Boot Camp afgelopen zomer maakte AMT kennis met Jeroen Vertongen van Sergoyne Diagnostics. Sindsdien verschijnen er video's van het bedrijf op de AMT-website en levert Sergoyne Diagnostics probleemgevallen die in de rubriek 'Diagnosetips uit de praktijk' verschijnen. Jeroen is de eigenaar van Sergoyne Car-Parts en Sergoyne Diagnostics. Deze bedrijven zijn voortgekomen uit grossier Sergoyne BVBA in Wolvenstem, dat ooit de onderdelen aan het autobedrijf van Jeroens ouders leverde, waar Jeroen werkzaam was als autotechnicus in de werkplaats. In 2007 ging de eigenaar van de grossier Sergoyne met pensioen. Jeroen toonde interesse en nam samen met zijn vrouw Dini Broothaerts het bedrijf over. Sinds de overname is de omzet van het bedrijf verdubbeld. Ook het aantal medewerkers

steeg van zes naar elf. Hoe kregen Jeroen en Dini dat voor elkaar? “We hebben flink geïnvesteerd in onze eigen voorraad, nieuwe werkwijzen en in onze mensen. Samen vormen we een hecht team waarin iedereen zich goed voelt en dus optimaal kan werken. Zonder gemotiveerde medewerkers heeft dit bedrijf geen bestaansrecht. Iedereen binnen het bedrijf wordt regelmatig bijgeschoold. Zelf doe ik dat op technisch vlak, Dini doet dat vooral op het gebied van coaching, marketing en communicatie”, zegt Jeroen. Al die ingrepen waren slechts het begin.

Vangnet voor de werkplaats

De primaire taak van een grossier is het leveren van onderdelen. “Onze klanten zijn autobedrijven. Die willen wij zo goed mogelijk helpen. Het komt

dan ook regelmatig voor dat autobedrijven ons bellen en om technisch advies vragen. Wij leveren immers de onderdelen en kennen de veel voorkomende problemen. Het helpen van autobedrijven is onvermijdelijk. Want als je klanten, de autobedrijven, niet verder kunnen, kun jij dat uiteindelijk ook niet. Een dealer heeft een importeur boven zich staan, een universeel autobedrijf heeft geen vangnet voor technisch advies. Die functie vervullen wij. In 2008 hebben mijn vrouw en ik een aparte BV opgericht: Sergoyne Diagnostics. We hebben een leslokaal en de diagnosewerkplaats ingericht in het gebouw van Sergoyne Car-Parts en geïnvesteerd in diagnoseapparatuur. In 2009 hebben we Sergoyne Diagnostics groots onder de aandacht gebracht op de Autotechnica-beurs”, zegt Jeroen. “Dat leidde tot veel werk. Eigenlijk



Eerst telefonische ondersteuning. Mocht de autotechnicus de storing dan zelf niet op kunnen lossen, dan komt de auto naar de diagnosewerkplaats.

te veel werk. De diagnosewerkplaats moet een laatste oplossing zijn voor het autobedrijf. In het begin waren we blij met elke auto die hier kwam, maar we kwamen er al snel achter dat we het werk overnamen van het autobedrijf. Vooral autobedrijven in de buurt wisten de werkplaats goed te vinden. Dat was niet de bedoeling. We zijn ons gaan richten op het opleiden van autotechnici. Want waarom zou een autobedrijf gaan investeren in diagnoseapparatuur en opleidingen als het werk toch uitbesteed wordt aan ons? Goed opgeleide autotechnici zijn een vereiste. Als een autotechnicus met een goede opleiding een storing niet op kan lossen, kan hij bij ons terecht. Tegelijkertijd hebben we ook het uurtarief van de diagnosewerkplaats aangepast. Dat zorgt ervoor dat alleen de echte probleemgevallen bij ons terechtkomen."

Samenwerken met GMTO

Sergoyne Diagnostics verzorgt de opleidingen zelf. Jeroen vertelt: "We waren op zoek naar

trainingen om de kennis van onze klanten te vergroten. Zo kwamen we bij GMTO in Nederland uit, waar ik reeds een groot aantal trainingen gevolgd had. Wij gebruiken nu het lesmateriaal van GMTO en geven de trainingen hier in ons leslokaal of op locatie. We zijn gestart met presentaties bij partners. Het op locatie trainen was een groot succes, het nieuws verspreidde zich als een lopend vuurtje. We geven nu trainingen door heel Vlaanderen. Dat doe ik samen met Niels Andries, een van mijn medewerkers. En we worden ook door andere grossiers gevraagd om op locatie een training te geven. Onze trainingen zijn nu alleen Nederlandstalig, Wallonië is nog toekomstmuziek, want dan moet alles vertaald worden. Het grote voordeel is dat we alle lesstof van GMTO over konden nemen. Naast het trainingsmateriaal van GMTO gebruiken we ook eigen cases. We zijn nu druk bezig met een eigen opleidingsprogramma dat we volgend jaar willen presenteren. Achter ons leslokaal hebben we nog een ruimte waar we zelf lesborden ontwikkelen en produceren. Dat

doen we voor onszelf, maar ook voor scholen. We gebruiken daarvoor onderdelen uit schadeauto's. We maken tijdens trainingen zowel gebruik van lesborden, als complete voertuigen. Het voordeel van een complete auto is dat de cursisten aan een echte auto werken en je dus ook de nadelen daarvan ervaart. De componenten zitten door de hele auto verspreid. Bij een lesbord zitten alle componenten en aansluitingen bij elkaar. De behuizingen maken we zelf. We houden er rekening mee dat ze 'schoolproof' moeten zijn. We plaatsen de ECU in de behuizing en zorgen dat de aansluitingen via een break-out-box beschikbaar zijn. Zo voorkomen we dat er pinnetjes afbreken. Met behulp van microcontrollers simuleren we sensoren en met schakelaars kunnen we storingen nabootsen. Die storingen maken onderdeel uit van de training."

Sergoyne kijkt mee

Training zorgt er niet alleen voor dat de autotechnicus meer zelf kan oplossen, het heeft nog een



Goede klanten van Sergoyne ontvangen een werkplaatstrolley met tablet. Is dat niet voldoende voor diagnose stellen, dan helpt Sergoyne Diagnostics op afstand door het scherm over te nemen.



Sergoyne ontwikkelt lesborden voor diverse opleidingen en geeft zelf ook trainingen aan autotechnici.



Sergoyne Car-Parts verhuurt speciaalgereedschap. Jeroen demonstreert de slagtrekker voor vastzittende verstuivers aan een klant.

voordeel: "Wij bieden telefonische ondersteuning aan onze klanten. In het magazijn hebben we een aparte ruimte gecreëerd met veel naslagwerk en een computer met verschillende elektrische schema's. Als een autotechnicus er in zijn werkplaats niet uitkomt, ondersteunen wij hem op afstand. Het is dan wel handig dat je allebei weet waar je over praat. Ook daarom is het volgen van training zo belangrijk. Tijdens een telefoongesprek kun je vaak refereren aan een case uit de opleiding. En autotechnici die een training gevolgd hebben, beschikken meestal ook over de juiste apparatuur. Dat scheelt natuurlijk ook", zegt Jeroen. Sergoyne Diagnostics gaat ook meekijken met zijn klanten. Het bedrijf werkt aan een nieuw concept: Selected Sergoyne Workshops, kortweg SSW. Autobedrijven die een bepaalde minimale omzet halen, krijgen maximale korting op de onderdelen, drie leveringen per dag en een tablet met HGS-data en andere dataprogramma's. De tablet staat op een werkplaatstrolley en kan afhankelijk van de wensen van de klant met verschillende softwareprogramma's geleverd worden. Het voordeel van de tablet is dat Sergoyne Diagnostics op afstand mee kan kijken via de camera van de tablet. De tablet is voorzien van Windows 8 en bevat naast de diagnosesoftware ook een eigen e-mailaccount en een Skype-account. Jeroen is nu bezig met een proef om het beeldscherm van de tablet op afstand over te nemen. Hij vertelt: "Via Pass Thru is heel veel mogelijk. Als autotechnicus is het onmogelijk om van alle merken alle handelingen te kennen. Ik stel me voor dat een autotechnicus dan de OBD-stekker aansluit en de tablet opstart. Vanuit hier kan ik dan het beeldscherm van de tablet overnemen en de autotechnicus op afstand helpen. Dat scheelt voor het autobedrijf een bezoek aan onze werkplaats. De mogelijkheden zijn eindeloos. Het voordeel van een Windows-tablet tegenover andere tablets is dat je bijna alle software kunt installeren. En andere software biedt mogelijkheden om nieuwe apparatuur te leveren. Als het autobedrijf Atis wil gebruiken maar geen scope heeft, dan kunnen wij die leveren. De werkplaatstrolley bevat naast de tablet ook stekkerdozen en een lader. Die is essentieel als je diagnose gaat stellen".



Het team van Sergoyne Diagnostics. Van links naar rechts: Jeroen Vertongen, Niels Andries en Dini Broothaerts. Jeroen en Niels zijn hoofdrolspelers in de 'Hoe moet da?'-video's. Dini filmt de diagnosespecialisten en zorgt voor online publicatie.

Diagnoseapparatuur in de praktijk

Sergoyne Car-Parts en Sergoyne Diagnostics zijn gevestigd in hetzelfde gebouw. Autobedrijven die hun bestelling komen ophalen, kunnen direct doorlopen naar de werkplaats van Sergoyne Diagnostics voor eventueel technisch advies. "Dat is een uniek concept, waar het autobedrijf van profiteert", zegt Dini.

De grossier en diagnosespecialist heeft bijna alle diagnoseapparatuur in huis. "Het voordeel is dat ik klanten goed kan adviseren. En als iets met het ene systeem niet lukt, pak ik een ander apparaat", zegt Jeroen.

De diagnoseapparatuur is te huur, net als andere speciale gereedschappen. Jeroen: "Vooral de distributiekit is zijn populair. Ook de gereedschappen voor het verwijderen van vastzittende gloeibougies en verstuivers zijn veelgevraagd. Het is vaak voordeliger het gereedschap te huren dan het zelf aan te schaffen".

Terwijl Jeroen Vertongen en Niels Andries zich vooral bezighouden met de technische aspecten van Sergoyne Diagnostics, werkt Dini Broothaerts

aan de administratie en marketing. En zij maakt de 'Hoe moet da?'-video's. "Veel bedrijven zijn terughoudend met het delen van informatie via internet. Wij zien juist de voordelen van het gebruik van social media. Het levert een hoop reacties, nieuwe klanten en kansen op. Wij proberen autobedrijven te ondersteunen. Internet is daar een handig middel voor. En we zijn blij dat AMT de video's op de website www.amt.nl plaatst, dat maakt het bereik groter. Naast onze video's en de Facebookpagina versturen we ook wekelijks een digitale nieuwsbrief naar onze klanten.", zegt Dini.

Blijven ontwikkelen

Jeroen is momenteel druk met de uitrol van Sergoyne Selected Workshops en het klaarmaken van de werkplaatstrolley met tablets. Verder houden de medewerkers zich bezig met het opstellen van een eigen opleiding en het produceren van de lesborden. Sergoyne presenteert de nieuwe opleidingen op de Autotechnica 2014. Tot die tijd kijken we 'Hoe moet da?'-video's om te leren van deze diagnosespecialist.



Sergoyne Car-Parts heeft goed nagedacht over de opslag. De accu's in het magazijn liggen om de beurt aan de oplader. Zo krijgt de klant altijd een volle accu mee.


WWW.AMT.NL



Sergoyne Diagnostics in actie

Benieuwd naar de 'Hoe moet da?'-video's? Of wilt u meer weten over Pass Thru? Het maandossier van oktober geeft een overzicht van de Sergoyne-instructievideo's en verwijzingen naar artikelen over Pass Thru. Bezoek snel www.amt.nl/oktober2013 of scan de QR-code.