



Sergoyne Diagnostics is een diagnose- en opleidingscentrum. "Het is onze missie ervoor te zorgen dat garagebedrijven gewapend zijn om diagnose te stellen aan moderne wagens", zeggen diagnosetechnici Jeroen Vertongen en Niels Andries. Dit doet Sergoyne met knowhow en tools. Volstaan die niet, dan doen klanten een beroep op het diagnosecentrum.

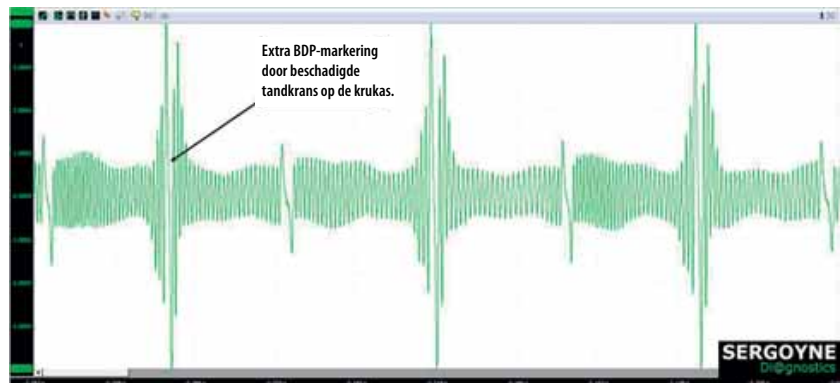


Bij Sergoyne Diagnostics houden ze niet van stilzitten en dus is nu de hotline-support zijn tijd vooruit: "Dankzij technieken als Teamviewer en Skype kunnen we vanachter ons bureau meekijken onder de motorkap van de storingsauto. We kunnen de meet- en diagnoseapparatuur van de garage bedienen, en de autotechnicus begeleiden bij diverse metingen en handelingen. De mogelijkheden zijn gigantisch". Hoe die 'hulp op afstand werkt? Jeroen Vertongen van Sergoyne legt het uit aan de hand van een recent voorbeeld.

Een autotechnicus is aan het storingzoeken bij een Saab 9-3 van 2004. De motor slaat wel aan, maar draait veel te rijk. Na enkele seconden slaat de motor af. Hij leest diverse foutcodes uit die betrekking hebben op de krukassensor. De autotechnicus merkt op dat het krukassignaal in de meetwaardenblokken wel binnenkomt, maar rare sprongen maakt. Hij monteert een nieuwe krukassensor, maar dat geeft geen verbetering. Hij controleert de bedrading tussen de krukassensor en ECU. Ook hier is alles in orde. Dan besluit hij de hotline van Sergoyne Diagnostics te bellen. Jeroen: "De autotechnicus belt ons met de vraag: 'Kunnen jullie een nieuwe motor-ECU inleren op een Saab?' Hij ziet de motor-ECU dus als oorzaak van de storing. Ik stel hem de vraag of hij het krukassignaal al op de scope heeft bekeken. Ik krijg een negatief antwoord en stel hem voor dit eerst te doen. Hij heeft echter geen scope en ook niet de kennis er mee te werken. Ik stel hem voor onze GMT0-scopeset toe te sturen en hem te begeleiden met de meting. Via het programma 'Teamviewer' kan ik meekijken op zijn laptop en eventueel de besturing overnemen".

Apparatuur ter plaatse

Een dag later is de apparatuur ter plaatse en de autotechnicus belt weer naar Sergoyne. Jeroen: "Ik start de Teamviewer-sessie en neem het scherm en de bediening van de laptop over. De autotechnicus hoeft alleen de meetpennen op de juiste locatie te prikken. Ik start een continumeting op en vraag de klant om de auto te starten. Op het moment dat de motor stil valt, stop ik de meting. Tijd voor analyse van het meetresultaat". "Het is ons meteen duidelijk dat er iets raars aan de hand is met het krukassignaal. Er is een extra BDP markering in het signaal te zien, tussen de twee normale BDP-markeringen in. Deze Saab heeft een inductieve sensor die zijn signaal aan de



De autotechnicus zag in de meetwaardenblokken al wel iets vreemds, maar na het aansluiten van de scope en de hulp van Sergoyne werd het nog duidelijker. Een beschadigde tandkrans op de krukas is de oorzaak.

hand van een tandkrans genereert. We vermoeden dat deze tandkrans beschadigd is met de afwijking in het meetresultaat als gevolg".

Demontage van de carterpan

Jeroen beëindigt de Teamviewer-sessie en vraagt de autotechnicus om het carter van de Saab te demonteren voor een visuele controle van de tandkrans. Even later belt de autotechnicus terug. De tandkrans is inderdaad beschadigd, er ontbreekt een stuk. Jeroen: "Door deze 'valse' BDP-markering in het signaal en doordat dit motormanagement geen nokkenassensor gebruikt, raakt het systeem in de war. De ECU ziet het dubbele toerental waardoor ook het dubbele aantal injecties wordt uitgevoerd. Een zeer rijk lopende motor is het gevolg".

ties wordt uitgevoerd. Een zeer rijk lopende motor is het gevolg".

Conclusie

Jeroen trekt twee conclusies: "Ten eerste: had de klant ons niet gecontacteerd dan had hij tevergeefs een motor-ECU vervangen. Ten tweede stel ik vast dat onze hotline door gebruik van moderne technieken een nieuwe dimensie krijgt. De klant bespaart zich een bezoek aan ons diagnoseatelier. Zeker omdat tijd en transport kostbaar zijn, bespaart hem dat veel geld". Alles te samen heeft het telefoongesprek slechts 20 minuten geduurd. We zijn er van overtuigd dat deze service grote meerwaarde heeft voor onze hotline!



Hulp op afstand via Teamviewer en Skype spaart het autobedrijf veel tijd en kosten.