**Jak w przyszłości będzie wyglądał serwis samochodowy?**

**Otaczający nas świat zmienia się nieustannie. To, co jeszcze dekadę temu było niewyobrażalne, dziś staje się naszą codziennością. Mimo szybkiego tempa zmian w niemal każdej branży ogólny kierunek rozwoju został już jednak nakreślony. Nie inaczej jest w przypadku warsztatów samochodowych. A skoro wszystko wskazuje na to, że za 10 lat prawdopodobnie nadal będziemy podróżować głównie autami, warto zastanowić się, jak do tego czasu zmieni się sposób serwisowania pojazdów.**

Zmiany, które zajdą w sposobie funkcjonowania warsztatów i w pracy samych mechaników będą oczywiście nierozerwalnie związane z kolejnymi, innowacyjnymi rozwiązaniami pojawiającymi się na rynku wraz z nowymi pojazdami.

Drugim, nie mniej istotnym bodźcem do rozwoju będą stale rosnące wymagania klientów – zarówno w kwestii samej oferty, jak i szeregu usług dodatkowych. Do tego dodać należy także błyskawicznie postępujący proces cyfryzacji.

Mając to wszystko na uwadze już dziś możemy pokusić się o kilka wniosków na temat tego, co nas czeka w branży motoryzacyjnej w perspektywie kilku najbliższych lat.

**Ogrom wiedzy i nowoczesny sprzęt**

Podstawową zmianą, która z pewnością dotknie serwisy samochodowe, będzie istotny przyrost informacji do przetworzenia i idący za tym szereg nowych narzędzi:

- Już dziś widzimy, że nieodłącznym elementem wyposażenia stają się katalogi techniczne, części lub czasów napraw. Ilość wiedzy do przyswojenia dawno przekroczyła bowiem ludzkie możliwości. Wynika to przede wszystkim z ogromnej różnorodności marek, rodzajów czy typów pojazdów – wyjaśnia Łukasz Bazarewicz, prezes Grupy Martom, właściciela centrum motoryzacyjnego Martom oraz sklepu internetowego AlejaOpon.pl.

Informacje techniczne to jedno. Drugim, równie istotnym elementem będzie nowoczesny i stale aktualizowany sprzęt – komputery, urządzenia diagnostyczne czy testery, które pozwolą już nawet nie tyle zdiagnozować usterkę, lecz w ogóle rozpocząć proces obsługi samochodu.

Wynika to z faktu, że auta, którymi na co dzień podróżujemy, stają się w coraz większym stopniu uzależnione od rozwiązań elektronicznych. Trudno zatem oczekiwać, że w przyszłości uda się je naprawić wyłącznie za pomocą tradycyjnych narzędzi w postaci zestawu kluczy czy śrubokrętów.

**Integracja systemów i diagnoza na odległość**

Stale postępująca komputeryzacja ma przede wszystkim na celu ułatwienie nam życia. Nic więc dziwnego, że używane przez nas urządzenia, dla naszej wygody, coraz częściej potrafią się ze sobą sprawnie komunikować. Wszystko wskazuje na to, że podobnych rozwiązań spodziewać się możemy także w branży motoryzacyjnej.

Obecnie w większości przypadków sami musimy udzielić mechanikowi informacji na temat naszego pojazdu oraz ewentualnych nieprawidłowości związanych z jego eksploatacją.

- W perspektywie 10 lat przepływ danych pomiędzy różnymi systemami i ich integracja zwiększy się w sposób niewyobrażalny, tego typu informacje prawdopodobne przekazywane więc będą automatycznie i całkowicie bezprzewodowo – dodaje przedstawiciel Grupy Martom.

Dzięki temu znaczącej poprawie ulegnie funkcjonowanie chociażby tzw. automatycznego, inteligentnego doradcy, analizującego nasze zachowania na drodze i na tej podstawie podpowiadającego nam najkorzystniejsze rozwiązania przy wyborze opon lub części zamiennych.

Jeszcze wyższy poziom obsługi ze strony warsztatów wymagać jednak będzie dużej dawki wiedzy na temat pojazdów klientów, co nie wszystkim musi się rzecz jasna podobać. Mając jednak na uwadze szereg dodatkowych udogodnień – jak choćby przypomnienia o badaniach technicznych, przeglądach okresowych czy komunikacja online – prawdopodobnie, dla swojego dobra, chętnie zrezygnujemy z części naszej prywatności.

**Nowoczesna komunikacja i usprawnione procesy obsługi**

Wszystko wskazuje na to, że oprócz systemu napraw w istotny sposób zmieni się także proces obsługi klienta. Podstawę stanowić tu będzie oczywiście internet – za 10 lat konsultanci prawdopodobnie zastąpieni zostaną aplikacjami, dzięki którym złożymy zlecenie wykonania danej usługi, umówimy się na dogodny termin oraz zapłacimy i otrzymamy rachunek.

Niewykluczone, że informatyzacja pójdzie nawet o krok dalej i także dalsza komunikacja prowadzona będzie wyłącznie za pośrednictwem nowoczesnych narzędzi.

- Łatwo wyobrazić sobie sytuację, w której mechanik na tablecie zaznacza, że wymiany wymagają np. klocki hamulcowe w naszym aucie. My tę informację odczytujemy na smartfonie, po czym podejmujemy decyzję o wykonaniu usługi. Zamówienie realizowane będzie automatycznie, gdyż potrzebne podzespoły zostaną przyporządkowane do konkretnego pojazdu według katalogu części. Rola człowieka w takim wypadku zostanie zminimalizowana – prognozuje Łukasz Bazarewicz.

**Nierozłączny duet, ekologia i kompleksowa oferta**

Jak wcześniej wspomnieliśmy, bez wątpienia z każdym kolejnym dniem będzie rosła rola komputerów w serwisach samochodowych. Nie oznacza to jednak, że w najbliższej przyszłości zastąpią one ludzi w każdym aspekcie.

- Dużo bardziej prawdopodobne jest, iż duet mechanik-urządzenie stanie się nierozłączny. Serwisant sam nie będzie w stanie nawet rozpocząć procesu naprawy, a sprzęt nadal będzie wymagał obsługi ze strony człowieka – mówi na koniec prezes Grupy Martom.

Oprócz tego w warsztatach z pewnością zaobserwujemy ograniczenie roli dokumentów w formie papierowej. Wynikać to będzie ze stale rosnącej świadomości ekologicznej oraz sugestii ze strony administracji czy samych klientów.

Zdecydowanie bardziej przyjazne dla środowiska naturalnego będą też nasze auta. Coraz większą popularnością cieszą się pojazdy napędzane silnikami elektrycznymi, od mechaników wymagać więc będziemy także wiedzy z tego zakresu.

Za 10 lat tempo naszego życia wrośnie jeszcze bardziej, a czasu będziemy mieć dużo mniej. Niewykluczone, że kluczem do sukcesu w branży serwisów samochodowych będzie kompleksowa oferta, a największą popularnością cieszyć się będą miejsca, gdzie oprócz samej naprawy przejdziemy także badania techniczne, wymienimy opony czy umyjemy auto.