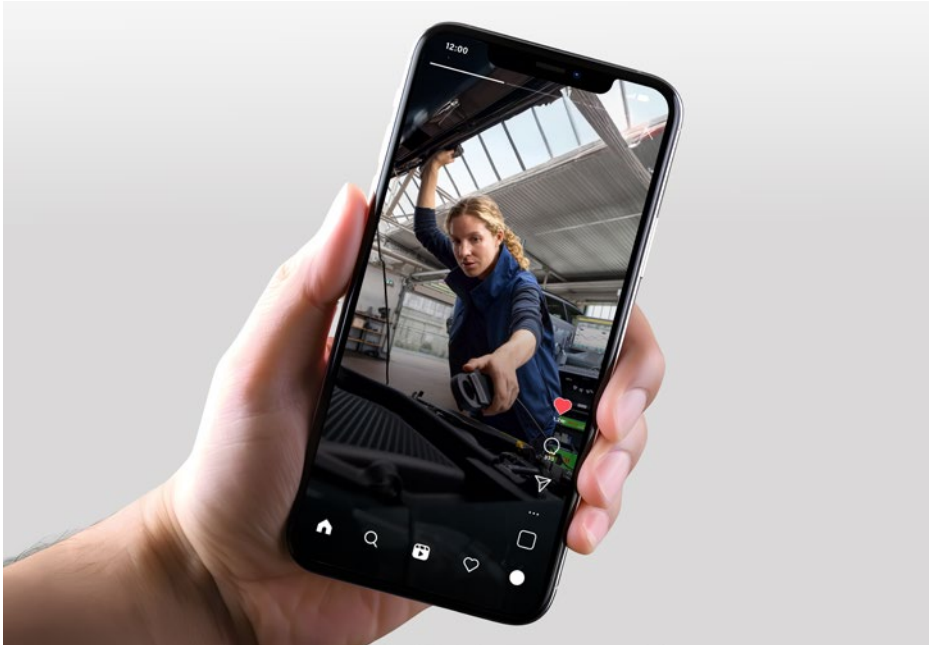
Insideri iz automobilske industrije:
Boscheva obuka – stručnost iz prve ruke



U svijetu influencera – ljudi koji se služe društvenim mrežama kako bi sebe predstavili stručnjacima za određenu temu – Bosch je provjerena stvar. Mi smo istinski influenceri u automobilskoj industriji jer smo svoje opsežno znanje gradili preko 100 godina, naše su inovacije oblikovale ovu gospodarsku granu, a našim proizvodima i uslugama danas vjeruju milijuni kupaca diljem svijeta.

U serijalu „Insideri iz automobilske industrije" pobliže ćemo se upoznati s Boschevim najpoznatijim proizvodima i uslugama u razgovoru s ljudima koji stoje iza njih. Od šasije i svjećica do rješenja za obuku i softvera ESI[tronic] – naši stručnjaci otkrivaju kako ti dijelovi i rješenja funkcioniraju, tj. njihovu povijest, kako su razvijani tijekom godina te kako mehaničarima i vlasnicima pružaju korisne alate.

Danas razgovaramo s Hendrikom Saettlerom – stručnjakom iza Boschevih rješenja za obuku.

Najprije nam recite nešto o Boschevoj povijesti u području rješenja za obuku.

Bosch obučava ljude već više od jednog stoljeća – od 1913., kada je sam Robert Bosch obučavao naučnike u svojoj radionici u Stuttgartu. Naš je portfelj očito porastao tijekom vremena od osnovne mehaničke obuke do tehničke razine, u skladu s napretkom tehnologije vozila. Dakle, na neki način, oduvijek smo bili influenceri u ovoj sferi autoindustrije!

Sada nudimo rješenja za obuku u preko 60 zemalja diljem svijeta. Iako se njihovi tržišni zahtjevi razlikuju – primjerice tehnologija pogonskog sklopa, autonomna vožnja, zakonski zahtjevi – mi težimo tržišno orijentiranoj ponudi temeljenoj na standardiziranom rješenju za obuku za sve zemlje.

Koje vrste obuke nudi Bosch?

Nudimo cijeli niz tečajeva i sesija – bilo putem obuke licem u lice ili online. Naša online ponuda pruža veliku fleksibilnost, a serviseri mogu pohađati sesije uživo i na zahtjev.

Praktična obuka oduvijek je bila bitna i ostaje ključna za nove tehnologije, tako da gotovo svaka zemlja u Europi ima fizički centar za obuku. Također možemo ponuditi gamifikaciju za obrazovanje: imerzivne igre učenja koje osiguravaju emocionalni angažman i pojačavaju učenje kroz ponavljanje.

A kako se ova obuka mijenjala tijekom vremena?

Online obuku uveli smo prije otprilike 15 godina – prije toga se obuka održavala licem u lice pa nam je online mogućnost pomogla u širenju ponude.

Temelj naše obuke je poboljšanje znanja i vještina servisera, s naglaskom na poznavanje sustava, npr. kako benzinski motor radi na bilo kojem sustavu ili vozilu. Naša online ponuda poboljšava pristup znanju ili specifičnom sadržaju obuke, u slučaju da praktična obuka nije potrebna.

Naša obuka pomaže serviserima da usavrše svoje vještine u okruženju autoindustrije koje se stalno mijenja. Također omogućuje da pripravnici postanu stručnjaci. Svaka zemlja ima poseban put osposobljavanja – na primjer, britanski program naukovanja – i mi ih podržavamo na tom putu, od početne razine do majstora servisera.

Što još čini Boschevu obuku tako korisnom za radionice?

Izdvajamo se na tržištu po kombiniranoj ponudi proizvoda, opreme i usluga. Većina pružatelja usluga obuke dijeli se u dva tabora: pružatelji obuke za autoindustriju ili tvrtke koje prodaju opremu i nude obuku specifičnu za to.

Mi radimo oboje. Osposobljavamo radionice na tržištu rezervnih dijelova rješenjima za obuku, ali također nudimo i obuku za opremu kao što je ESI[tronic] i ADAS. Radionice mogu poboljšati svoje poznavanje dijagnostike i sustava, što je nešto potpuno jedinstveno na tržištu te osigurava buduću spremnost radionica

za servisiranje.

Naš portfelj je ogroman, a naše iskustvo

autoindustriji jedinstveno. Ljudi vjeruju našem znanju, koje je ojačano vezama s proizvođačima opreme za prvu ugradnju. Naši su instruktori u bliskom kontaktu s našim razvojnim odjelima i našom telefonskom linijom za radionice. Dijele znanje putem globalne mreže, a mi prodajemo opremu koju radionice koriste, pa serviseri mogu biti sigurni da su njihovi tečajevi i sesije uvijek visoke kvalitete i relevantnosti.

Serviseri koji dolaze na obuku osjećaju se kao kod kuće u našim centrima za obuku, koji izgledaju i djeluju kao radionice, ali uz dodatak inovativnih Boschevih proizvoda. Naši su instruktori također bivši serviseri s prethodnim iskustvom u radionicama – znaju što je važno serviserima koji su se prijavili na njihove tečajeve obuke.

Postoje li još neke značajke koje biste željeli istaknuti?

Servisera stavljamo u središte strategije i usredotočujemo se na optimizaciju poslovanja naših klijenata. To se jasno odražava u izvrsnim povratnim informacijama naših kupaca – mjerenim kroz stalno visoke CSI i NPS ocjene – kao i u opipljivim poboljšanjima koja naši polaznici doživljavaju u svakodnevnom radu nakon sudjelovanja u našim tečajevima obuke. K tomu nastavljamo širiti online ponudu kako bismo se dodatno približili kupcima. Naš kombinirani pristup obuci pruža serviserima veliku fleksibilnost, omogućujući im da brzo reagiraju na novosti na tržištu autodijelova. U prošlosti, kada je naša ponuda obuke bila više osobna, vlasnici radionica slali su servisere u centar za obuku na nekoliko dana, što je stvaralo veći pritisak na resurse. Sada taj pritisak

uklanjamo

fleksibilnim učenjem. Serviseri se mogu prijaviti na portal za obuku i završiti online tečajeve u svoje vrijeme i vlastitim tempom, prije nego što to nadopune s danom ili dva praktičnog učenja.

Ima li novina koje čekaju implementaciju?

Sadržaj naših tečajeva obuke neprestano se razvija paralelno s razvojem tehnologije vozila, a informacije s tržišta prikupljene putem interne telefonske linije i dijagnostičkih alata koristimo za stvaranje novog sadržaja. Imamo tim stručnjaka posvećenih razvoju sadržaja za sve regije, čime prilagođavamo globalnu stručnost lokalnim zahtjevima. Na tržištu rezervnih dijelova veći je naglasak na električnim vozilima i elektrifikaciji; ADAS i dijagnostika igraju veću ulogu, pa naši tečajevi stavljaju naglasak na to.

Naša online ponuda sve je bolja i nastavit će se širiti i u budućnosti. Praktična obuka prije je činila 90 % našeg portfelja proizvoda, a sada vidimo porast online formata, pa ćemo u nadolazećim godinama pružati više izvrsnog online sadržaja koji nadopunjuje stilove učenja koji radionicama najviše odgovaraju.

Proizvod u središtu pozornosti: putevi učenja

Naši putevi učenja omogućuju postupne mogućnosti razvoja kako bi serviserima pomogli da održe korak sa stalnim razvojem tržišta.

- **Hendrik Saettler**,
  Globalni voditelj proizvoda za Boscheva rješenja za obuku.

O našem stručnjaku: Hendrik Saettler

Hendrik Saettler globalni je voditelj proizvodnje za obuku od 2022. godine, a pridružio se Boschu 2011. godine. Glavna mu je odgovornost suradnja s proizvođačima opreme za prvu ugradnju (OEM) i obuka timova za isporuku kako bi se ispunili zahtjevi tržišta.

Odaberite uslugu koja ima utjecaja.

Za više informacija o sustavu ESI[tronic] usmjerenom na budućnost posjetite: www.bosch-autodijelovi.hr