

# A csillagok is elérhetőek

## A Mercedes nyit a független autójavítók felé

Az idei autodiga kiállítója volt a Mercedes-Benz Hungária Kft. A standon Császár János vevőszolgálati igazgatót kérdezzük, mi indította őket, hogy egy gépjárműfenntartó-ipari szakkiállításon vegyenek részt.

– Az igaz, hogy az immár 20 éves autodigán eddig még nem vettünk részt, de mindig is tudtuk, hogy mi a kiállítás tematikája, szakembereink évről évre meglátogatták és elismeréssel szóltak róla. A kiállítás elsősorban a független autójavítók és nem a márkaszerviz-hálózatok vására, mert a márkahálózatoknak sokszor a műszereket, beszerzési forrásokat is előírják, így kevés szabad mozgásterük marad. Az autójavítás világa azonban az elmúlt években sokat változott, a márkák szempontjából is, nyitottabb lett. Az európai unió csoportmentességi törvénye, közismerten a GVO vagy BER, mely Magyarországon is hatályos, az autógyártók számára előírta a műszaki információk, gyári alkatrészek és diagnosztikai berendezések szabad elérhetőségét a független, legális autójavítók részére. A Mercedes egyrésztől törvénytisztelő, másrésztől gazdaságilag is érdekelt a szabadabb szervizpiaci kereskedelemben. Érdeklünk, hogy mindenki, aki Mercedes gépjárműveket javít, azt szakszerűen, gyári alkatrészek felhasználásával végezze. A vízió az, hogy ha az ügyfél nem márkaszervizbe viszi Mercedesét, akkor is Mercedes javítási minőséget kapjon. Ehhez megteremtettük a feltételeket mind az információ szabadabbá tett áramlásában, mind az alkatrészbeszerzésben. Mindezt azonban tudatnunk is kell a szakmával, melynek egyik koncentrált lehetősége, színtere az autodiga.

– *Nézzük a konkrétumokat! Hol találja meg az autójavító a munkainformációkat? Illetve még hadd vessek előre egy kérdést: jól tudom, hogy ehhez nem kell, hogy az érdeklődő szerviz Mercedes-Benz márkaszerviz jogot szerezzen és így hálózati tag legyen.*

– Nem kell! Ez a hálózatunktól teljesen független információ- és alkatrész-kereskedelmi kapcsolatban valósul meg. A „Service & Parts net” olyan autójavítóknak készült, akik nem tartoznak a hivatalos Mercedes-Benz szerződéses hálózathoz. Az érdeklődő lépjen be a [www.service-and-parts.net](http://www.service-and-parts.net) internetes oldalra. Sajnos magyarul nem „beszél”. Meg kell adnia a céges adatait is, ezek kö-



zött például az uniós adószámát. Az oldalon műhelyinformációkat talál Mercedes-Benzhez és smarthoz, nevezetesen:

- eredeti aktuális műszaki információkat a karbantartáshoz és javításhoz,
- teljes alkatrész-katalógust,
- információkat a diagnosztikai rendszerhez,
- on-line rendelési lehetőséget a nyomtatott műhelyinformációkhoz.

Attól függően, hogy milyen hosszú időre van szükség az információkra, választható órás, napi, heti, havi, illetve éves hozzáférési lehetőség. Minden információ kinyomtatható.

Szintén ezen az internetportálon keresztül érhetnek el információt a diagnosztikai rendszerekről, irányítóegységek flasheléséről, ez a Xentry Flash, továbbá célszerszámokról, műhelyberendezésekről, a TechInfo-Shop lehetőségről és a Digitális Szerviz Könyvről (DSB).

Az alkönyvtárak megnevezését a kiállítási pultrunkról és bármely márkaszervizünkből bárki által elvihető prospektusból lehet kiolvasni.

– *Minden elérhető, ami a márkaszervizek rendelkezésére áll? Szinte hihetetlen.*

– Néhány kivétellel minden! A gyári visszahívások anyagai, a garanciaügyekkel kapcsolatos információk, illetve a DRT („lopásban érintett alkatrészek”) szabályozás alá eső bizonyos információk és tételek nem publikusak.

– *Ebbe én mint szakújságíró bejelentkezhetek? Nagyon jó információkat remélek például a TechInfo Shop-ból lehívni.*

– Természetesen igen, megadva a szerkesztőség mint cég, adatait. Az információkért, ha mérsékelt áron is, de fizetni kell. A díj kártérítéssel azonnal átutalható.

– *A következő témánk a független autójavítók joga, lehetősége, hogy elvégezzék Mercedes-Benz személygépjárműveken a szervizműveleteket, ezt bevezessék a szervizfüzetbe, akár a garanciális időszakban is.*

– Mercedes-Benz személyautók 2009 végétől kezdődően már csak digitális szervizfüzettel, DSB-vel, azaz Digital Service Booklettel rendelkeznek. Az on-line szervizfüzet 35 európai országban váltotta le a hagyományos karbantartási füzetet. Az elvégzett

karbantartási munkák igazolását a Mercedes-Benz adatbankjában, védett digitális formában vezetik.

A kérdésre válaszolva, lehetséges. Lehetséges, hogy független autójavító elvégezze a szervizműveleteket és elektronikus úton bejegyezzen a DSB-be. Ehhez is be kell jelentkezni a [www.service-and-parts.net](http://www.service-and-parts.net) oldalon. A bejelentkezés után kimegyünk a műhelybe, ellenőrizzük a feltételeket, auditáljuk. Ha mindent rendben találunk, úgynevezett DSB-Light jogosultságot kap a gyártótól. Van erre már példa Magyarországon is. Természetesen feltétel a gyártóművi technológiák teljes körű rendelkezésre állása, a gyári vagy azokkal dokumentáltan teljesen egyező minőségű alkatrészek és a Daimler AG által jóváhagyott üzemeltetési segédanyagok felhasználása, valamint az elvégzett karbantartásokról a gyártó által minimálisan megkövetelt adatokat is tartalmazó számla kiállítása.

– *A gyári rendszerteszt, a diagnosztikai műszer is megvehető?*

– Megvehető vagy bérelhető és folyamatosan frissíthető a gyári műszer, a Star Diagnose, melyet nemsokára levált az Xentry-diagnostics. Ezek szoftveréből független műhelyek esetén csak a DRT-rendszerek elérése hiányzik.

– *A harmadik témánkat is a Mercedes stand adja, az itt látható alkatrészek és erre utaló plakátok. A Mercedes egyik erőssége a kiváló minőségű gyári alkatrész. Mi a gyári alkatrész? Mi a gyári alkatrész, akkor, amikor egy Mercedes legalább 60–70%-ban beszállított termékeiből áll össze?*

– Gyári alkatrész az, amit a Mercedes-Benz bevizsgált, megfelel annak a követelménynek, amit előre meghatároztak, besorolt és katalógusba rögzített. A Mercedes-Benz

alkatrész-követelményei szigorúan titkosak, azt a beszállítón kívül más nem ismerheti.

– *Számos olyan termék van, melyet a Mercedes beszállítója – úgy véljük – azonos gyártósoron gyárt és az alkatrészpiacra is elad. Ezek nem teljesen egyenértékűek? Vegyük például a szűrőket, szíjakat, gyújtógyertyát, tengelykapcsoló-tárcsát.*

– Mint említettem, mi sem ismerjük a Mercedes-követelményeket. Több esetben megvizsgáltunk olyan termékeket, melyet a gyári beszállító a szabadpiacra is szállít. Azt találtuk, hogy van eltérés a beszállító Mercedes-Benznek és aftermarketre szállított névleg azonos terméke között. Az is ismert, hogy sok esetben a Mercedes-Benz részére gyártott alkatrészek más gyártósoron, más technológiával is készülnek. Ha valaki azzal hirdeti termékét, hogy az megfelel a Mercedes követelményeinek, az nem helytálló, mert nem ismerheti a gyári követelményeket. A beszállító pedig Mercedes felirattal nem adhat el terméket az alkatrészpiacon.

Mi a nem gyári alkatrészeket három csoportba soroljuk. Az első csoportba tartoznak a gyári minőséggel közel azonosak, ezek általában a OE gyártók aftermarkettermékei. A minőséget a gyártó, beszállító igazolja. Ezen termékek ára alig különbözik a gyári új alkatrészek áraitól, nem egy konkrét esetben az tapasztaltuk, hogy a Mercedes-Benz Eredeti Alkatrész kedvezőbb árú. A második csoportba neves gyártók Mercedes járművekhez ajánlott termékeit soroljuk. Nem egyenértékűek, árelőnyük okán építik be a javítók. A harmadik csoport alkatrészei szóra sem érdemesek.

– *A stand plakátjai és a vitrinben látható alkatrészek feliratai szerint ezek „Mercedes-Benz eredeti felújított alkatrészek”. Mit takar ez?*

– A Mercedes gépjárművekbe épített meghibásodott, elhasználódott alkatrészeket a gyár, illetve a gyárral együttműködő gyártók visszaveszik, felújítják. Tehát eredeti alkatrészeket újítanak fel. Ezeket termék kategóriákba soroljuk:

- mechanikus elemek,
- befecskendezés és kipufogógáz-kezelés,
- elektromos alkatrészek és elektronikák,
- fődarabok – motorok és sebességváltók, és a kör folyamatosan bővül.

Legyen szó akár indítómotorról, fékmunkahengerről, common rail szivattyúról, koromszűrőről, generátorról vagy turbófeltöltőről, lényegében valamennyi általános alkatrész elérhető felújítottként. Ezek, az úgynevezett remain alkatrészek olyan javításokhoz, amelyeknél a gyári új alkatrész felhasználása már nem lenne kifizetődő, kiválóan megfelelnek. Minden olyan hibás használt alkatrészt, melyet a Mercedes-Benz fel tud újítani, értékcsökkenten visszavásárolunk. A felújítási technológiai folyamat ugyanazon szabványok, belső előírások szerint történik, mint a sorozatgyártás során. Ha nem a Mercedes-Benz újítja fel az alkatrészt, akkor is a Mercedes-Benz írja elő a felújítási technológiát, illetve azt, hogy mit kell feltétel nélkül új alkatrésze cserélni. Ebből következően ugyanaz a globális alkatrész-garancia, két év kilométer-korlátozás nélkül, érvényes a felújított alkatrészekre, mint bármely más Mercedes-Benz személyautó- vagy transzporteralkatrész esetében.

– *Ha valaki eredeti felújított alkatrészt szándékozik vásárolni, le kell-e adnia egy elhasználtat? Mi azonosítja a felújítottat? Milyen áron kapható az új alkatrész árához viszonyítva?*

– Nem kell leadnia, eleve vehet felújítottat. Ha van leadandó alkatrésze, azt az új kb. 30%-áért vesszük meg. Minden felújított alkatrész cikkszámra 80-ra végződik. Ára az eredeti kb. 80%-a. Minősége garantáltan azonos az új alkatrész minőségével. Vevőink azt is tapasztalhatják, hogy néhány esetben „80”-as alkatrészként is újat kapnak.

– Köszönöm a beszélgetést! Úgy gondolom, sokak számára sikerült tisztázni a Mercedes-Benz és a független autójavítók lehetséges kapcsolatrendszerét. Szabályok betartásával, hivatalos utakon haladva rendkívül korrekt szakmai kapcsolat építhető ki. Ezen információk birtokában már csak a gépjárműjavító vállalkozásokon múlik, hogy milyen területeken és milyen kapcsolati mélységben kívánják a Mercedes-Benz Hungária Kft.-vel együttműködni.

DR. NAGYSZOKOLYAI IVÁN

**EPC net** – elektronikus alkatrész-katalógus.

Valamennyi 1946 után gyártott járműsorozat alkatrészeit tartalmazza.

**WIS net** – karbantartási és javítási leírások.

Ábrás szerviz- és javítástechnológiák.

**ASRA net** – normaidők és műveleti pozíciók.

Kalkulációkészítéshez, számlázáshoz szükséges adatok.

**Xentry TIPS** – aktuális javítási információk.

Hogyan kell csinálni? – Professzionális munkafogások gyűjteménye.

**TechInfo Shop** – műszaki információk on-line forrása elsősorban járműtulajdonosok, tanárok számára, mint például kezelési útmutatók, karbantartási füzetek, bevezető, működési és rendszerleírások.

**DSB** – digitális szervizfüzet.

On-line szervizfüzet.

**Star Diagnosis** – járműdiagnosztika.

Diagnosztikai műszer (rendszerteszt) és szoftver. A rendszerekhez Call-Center támogatást és szerződéstől függően cserekészülék-szervizt is adnak.