



# NIEUW WERK

Connectivity in de werkplaats

Mei 2017

## Nieuwe taak: connectivity in de werkplaats (1/3)

### Aanleiding:

Door de opkomst van smart mobility ontstaan steeds meer 'connected vehicles'. Het gaat hierbij om (internet-) verbindingen tussen 1) voertuigen bv. automatische afstandsbepaling tussen vrachtwagens, 2) bestuurder en het voertuig bv. automatisch inparkeren van een auto met behulp van een app, of 3) voertuig en de omgeving bv. lane departure system van een auto. 'Connected vehicles' vragen om steeds meer kennis van software en elektronica tijdens reparatie- en onderhoudswerkzaamheden.

Dit brengt ondernemerskeuzes met zich mee omtrent het inhuren van kennis, of juist het willen ontwikkelen van kennis bij bestaand personeel. Voor deze specifieke taak zijn nog weinig inhuur mogelijkheden. Verschillende merken hebben hun eigen software en software oplossingen voor connectivity problemen. Hierbij speelt mee hoe vaak deze taak voorkomt in de werkzaamheden van het bedrijf.

Dit brengt ook keuzes voor vakmensen met zich mee, zoals: kan en wil ik deze taak ook uit kunnen oefenen?

### Taakomschrijving:

De taak connectivity in reparatie & onderhoud wordt verricht op de technische afdeling (kantoor of werkplaats) van een mobiliteitsbedrijf in de sectoren personenauto's, bedrijfsauto's en tweewielers. De taak is gericht op (het uitlezen van) storingen of verbindingen die niet werken, of die impact hebben op de werking van het rijgedrag van het voertuig. Voorbeelden zijn: smartphones die niet willen verbinden met een auto, continue signalen dat een voertuig te dicht op zijn voorganger rijdt, hartslagmeters op racefietsen die 200sl/m aangeven, trucks die een reparatiemelding doorgeven terwijl dat niet nodig is. De taak vraagt om technisch inhoudelijke kennis voor het oplossen van de storing, of het tot stand brengen van een verbinding. Daarnaast leg je aan de klant uit wat je aan het doen bent, hoe de klant het kan aanpassen en welke mogelijkheden het de klant biedt.

## Nieuwe taak: connectivity in de werkplaats (2/3)

### Taken:

- Onderhouden van (fysiek, telefonisch, online) klantcontact
- Communiceren met klanten: bv. uitleggen waarom een lampje blijft knipperen ook als er geen auto naast je rijdt
- Uitvoeren van (online) diagnostische connectivity werkzaamheden: bv. achterhalen waarom waarden van het voertuig niet overeenkomen met gegevens op een app
- Na diagnose oplossen van connectivity problemen: bv. app updaten zodat waarden van het voertuig weer overeenkomen
- Kennis delen binnen het bedrijf over diagnostische connectivity aangelegenheden

### Vaardigheden:

Om deze taak te kunnen uitoefenen, moet de vakmens beschikken over de volgende vaardigheden:

- Goed luisteren naar de klant en met hem in gesprek gaan over de aard van het probleem/behoefte van de klant om hier zo goed mogelijk op aan te sluiten
- Communicatief zeer vaardig zijn om alle type klanten de diagnostische connectivity werkzaamheden en oplossingen uit te leggen
- Gericht opzoeken van relevante informatiebronnen buiten de standaard documentatie zoals blogs en forums over apps om diagnose te stellen
- Uitstekend omgaan met diagnoseapparatuur en op basis van gegevens snel oorzaken en oplossingen kunnen vinden conform bedrijfsprocedures
- Aan collega's uitleggen wat je tegenkomt en hoe je dat hebt opgelost

## Nieuwe taak: connectivity in de werkplaats (3/3)

### Talenten:

Om vakmensen met succes, gemak en plezier deze taak uit te laten oefenen helpt het als ze beschikken over de volgende talenten (o.b.v. Dewulf & Beschuyt):

Ontrafelaar:	haalt voldoening uit het zoeken naar en vinden van logica of structuur in een complex geheel van gegevens en kan dit op een duidelijke en gestructureerde manier uitleggen
Fouten speurneus:	ziet snel fouten en inconsistenties en geniet ervan als iets helemaal af en foutloos is
Doorzetter:	kan een inspanning lang vasthouden en haalt er voldoening uit als iets dan af is
Vertrouweling:	kan anderen op gemak bij zich laten voelen
Meetrekker:	geniet ervan anderen te enthousiasmeren en te inspireren

### Waar te vinden:

De taak connectivity in reparatie & onderhoud komt ook voor in sectoren waar consumenten via apps, telefoons, horloges in verbinding staan met een bedrijf zoals bijvoorbeeld energiebedrijven of installatiebedrijven. Ook de toeleverende/producerende telecom en software bedrijven kunnen met deze taak omgaan. Net als mensen die bij telecom retail bedrijven werken. Je kunt deze mensen vinden in de mbo opleidingen "Elektro- & installatietechniek" en "ICT". Voorbeelden van opleidingen zijn: medewerker ICT, monteur service & onderhoud installatietechniek, monteur elektrotechnische systemen.

Opdrachtgever: OOMT  
Waterveste 1A, Houten  
Postbus 491, 3990 GG Houten  
T (030) 63 54 019  
E oomt@oomt.nl  
I www.oomt.nl

Uitvoerder: Innovam  
dr. Eric van 't Hof  
drs. Bram Wolf  
drs. Karin Ockhuysen

Datum: Mei 2017

© 2017 OOMT

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of worden openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, internet, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van OOMT. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.