



## Razmišljati kao kupac za upravljačem novog Renaulta Austral

Testiranja se bliže kraju, a novi Austral već je (skoro) na cestama. Stručnjaci za procjenu vozila, kao što su Frederic i Benjamin, testiraju vozilo u stvarnim uvjetima kako bi definirali završne prilagodbe. U ovom članku otkrivamo koja je njihova uloga u razvoju novog SUV-a, toliko ključnog za Renaultovo ponovno osvajanje C-segmenta!

Rad na automobilu kao što je novi Austral podrazumijeva suradnju svih timova na razvoju njegovih značajki. Popis tih značajki dugačak je, raznolik i seže u sva područja: upravljivost i prijanjanje na cesti, udobnost, kočenje, performanse, potrošnja, ergonomičnost, povezivost i drugo. Svaka značajka mora udovoljiti ciljevima koji su jasno definirani od samog početka, a odnose se na očekivanja i potrebe ciljnih kupaca. Pritom se u obzir uzima obećanje marke koje proizvod treba utjeloviti, kao i obilježja sličnih vozila drugih proizvođača. Na kraju, dizajniranje vozila znači postavljanje kvantitativnih i kvalitativnih ciljeva za svaku značajku i mjerenje ispunjenosti tih ciljeva u svim fazama razvoja. Od početka do kraja prodaje, konačni proizvod mora djelovati privlačno i kupcima i marki te predstavljati racionalan izbor.

### Protagonisti ove priče već su mjesecima za upravljačem novog Australa

Upoznajmo Frederica i Benjamina, stručnjake zadužene za procjenu novog Renaulta Austral. Frederic je član Odjela za planiranje proizvoda Renault Grupe, odgovornog za definiranje trendova te određivanje ciljnih kupaca i značajki za svako novo vozilo. Benjamin, s druge strane, dolazi iz Odjela za inženjering Renault Grupe, posvećenog pronalaženju tehničkih rješenja za nova vozila kao što je Renault Austral. Zajedno s timom inženjera, Benjamin brine da sva tehnologija u vozilu funkcionira tehnički besprijekorno.

Benjamin i Frederic bave se različitim stvarima, no njihove se dužnosti preklapaju u jednom važnom području: razmjeni neutralnih i objektivnih informacija o vozilu koje se testira. Oni su ti koji se stavljaju u poziciju kupca kako bi provjerili ispunjavaju li Australove značajke zacrtana očekivanja. Dvojica kolega, svaki iz svog gledišta, procjenjuju vozilo i zatim uspoređuju svoja mišljenja.



*„Svaki put kad sjednem za upravljač prototipa pokušavam se staviti u poziciju kupca, osjećati i vidjeti isto što i potencijalni kupci.“*

Frederic, voditelj procjene vozila pri Odjelu za razvoj proizvoda



*„Da bismo izvršili zadatak, razmjenjujemo subjektivna mišljenja koja formuliramo na vrlo analitičan način. Moramo znati izložiti svoje dojmove i potkrijepiti ih činjenicama iz svakog ispitanog područja, kao što su prijanjanje, ovjesi, upravljanje, kočenje i performanse.“*

Benjamin, stručnjak za sintezu vozila pri Odjelu za inženjering

Kada surađuje sa svojim kolegama inženjerima, Frederic im prenosi tehničke specifikacije koje se, u skladu s osnovnim očekivanjima ciljnih kupaca, definiraju za svako vozilo. Frederic nije izravno uključen u tehnički dizajn samog modela, što znači da može neovisno procjenjivati napredak svakog projekta koji nadgleda. U projekte se uključuje redovito ili po potrebi kako bi stručno izložio svoje dojmove. U slučaju novog Australa, Frederic dijeli svoje analize s Benjaminom i njegovim timom.

Benjamin, s druge strane, svakodnevno nadzire i usmjerava tehnički razvoj novog Australa. Zajedno sa svojim timom jamči za tehnička rješenja koja će se implementirati u vozilo. U tom je smislu svakodnevno uključen u definiranje i provjeru relevantnosti odabranih tehničkih rješenja. Benjamin je, baš kao i Frederic, odgovoran za testiranje konačnog proizvoda u stvarnim uvjetima i s gledišta kupca.





U različitim fazama projekta često se javljaju razlike u percepciji i mišljenju koje mogu utjecati na konačan razvoj pojedinih značajki. Štoviše, ostvarivanje početnih ciljeva može dovesti do tehničkih poteškoća ili neočekivanih kašnjenja u provedbi, pa čak i dodatnih troškova. Ni Austral nije iznimka u tome. No, rad u paru nosi određenu prednost: stručnjaci za testiranje mogu pravovremeno (često i u ranim fazama projekta) i još mudrije sugerirati određene prilagodbe. Zajedno mogu iznaći mnogo zrelija rješenja. Kada bi tim iz samo jednog odjela provodio takve procjene, one bi vjerojatno bile manje učinkovite; ne bi bilo ni velike potrebe za strogim kompromisima, budući da bi od početka bilo manje izazova.

*„Istina je da mnogo raspravljamo. Ali takav je naš posao – drugačiji ni ne može biti. Najvažnije je od svega to da odluka koju donesemo bude u najboljem interesu kupaca. Na kraju uvijek dođemo do kompromisnog i pravog rješenja za naše kupce. Moram reći da to nije uvijek lako postići, ali jednom kad uspijemo, osjećaj je senzacionalan!”* dodaje Benjamin.

### **Svakodnevno suočavanje s velikim očekivanjima**

Benjamin i Frederic inženjeri su po struci. Njihova široka i stručna naobrazba omogućuje im da analitički razlože subjektivan dojam koji su stekli prilikom testiranja neke značajke. Svoje dojmove analiziraju u svjetlu stečenih tehničkih znanja i dobrog poznavanja kako vozila Renault Grupe tako i konkurenata novog Australa, koje su testirali i proučili u tančine. Iskustvo i stručnost koje su stekli tijekom karijere ovlašćuje ih da svoja mišljenja iznesu izvršnoj upravi tvrtke te da timu inženjera pruže precizne tehničke smjernice.

Frederic objašnjava: *„Ako vozilo koje testiramo ne ispunjava neke od zadanih kriterija, slobodni smo dati negativnu ocjenu. To znači da prototip ne može prijeći u sljedeću fazu razvoja dok ga timovi inženjera ne prilagode.”*

U praksi, Benjaminove i Fredericove preporuke upućuju se rukovodećim odjelima u tvrtki da bi tim koji upravlja projektom uklonio postojeće prepreke ili napravio određene kompromise. Zahtjevan je to zadatak za sve, no Frederic i Benjamin pristupaju mu entuzijastično i pedantno – neovisno o tome gdje se i u kakvim uvjetima automobil testira. Više od pola radnog vremena provedu testirajući prototipe u stvarnim uvjetima, bilo na običnim cestama ili ekstremnim stazama. Ispitivanje u ekstremnim i izazovnim uvjetima (primjerice na visokim temperaturama u južnoj Španjolskoj ili niskim temperaturama u najsjevernijem švedskom gradu Kiruna) samo pojačava angažman testnih vozača. Iako Frederica i Benjamina više ništa ne može iznenaditi na takvim testiranjima, i dalje nestrpljivo čekaju kada će prionuti na svoj povjerljivi zadatak.

Kada je riječ o tajnosti i povjerljivosti, znatiželjni prolaznici obično žele saznati koji se testni automobil krije iza kamuflažnih naljepnica. Zatečeni obožavatelji ili paparazzi ponekad i snime naše stručnjake koji takvim situacijama vješto doskoče i pretvore ih u zabavu. Međutim, nikada ne odaju bilo kakve tajne informacije!



### **Uloga prototipa: od testnog do serijskog modela**

Rad na procjeni budućeg vozila započinje otprilike 18 mjeseci prije službenog predstavljanja automobila. Sam postupak započinje ispitivanjem testnog modela koji se temelji na postojećem vozilu, no od njega se razlikuje konstrukcijom te novim komponentama i dijelovima. Ta se tajanstvena vozila ističu preinačenom karoserijom i drugim vidljivim razlikama, obično razmakom između kotača i međuosovinskim razmakom, no unatoč tomu teško ih je identificirati. Dojmljivo kamuflirani i vješto sastavljeni testni modeli, ti tehnički hibridi testiraju se do krajnjih granica.

Dvanaest mjeseci prije početka prodaje vozilo se sve više testira u stvarnim uvjetima te postupno poprima stil i strukturni dizajn sličan onomu serijskog modela. U posljednjoj fazi razvoja prototipi gotovo u potpunosti poprimaju izgled serijskih modela te se na njima provode završna ispitivanja sukladnosti.