



ALS EEN KLANT AAN HET STUUR VAN NIEUWE RENAULT AUSTRAL

Nieuwe Renault Austral rijdt al rond. Het testen loopt op zijn einde. Aan het stuur verfijnen testers van Renault, zoals Frédéric en Benjamin, de laatste afstellingen in reële gebruiksomstandigheden. Een goede gelegenheid om een kijkje te nemen achter de schermen van hun beroep nog voor deze nieuwe SUV wordt voorgesteld, die zich aandient als een van de pijlers van de herovering van het C-segment door Renault.

Een autoproject zoals **Nieuwe Austral** ontwikkelen betekent **collectief werken** aan alle prestaties die het toekomstige voertuig moet leveren. Het lijstje is lang en gevarieerd omdat **alle domeinen erbij betrokken zijn**: weggedrag, comfort, remmen, prestaties, verbruik, ergonomie, connectiviteit ... Het is allemaal belangrijk! Het te behalen niveau voor elke prestatie wordt bepaald vanuit de verwachtingen en noden van de beoogde klanten. Ook wordt rekening gehouden met de merkeloofte die het product moet belichamen en met de referentiewagens van de concurrentie. Samengevat: **een wagen ontwerpen betekent kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen** vastleggen voor elke prestatie **en meten of ze behaald worden** gedurende de hele ontwikkeling. En uiteraard moet het eindresultaat, met andere woorden het seriemodel, aantrekkelijk en coherent zijn voor zowel de klant als het merk, van het begin tot het einde van zijn commercialisering.

Al maanden lang experts aan het stuur van Nieuwe Renault Austral

Laten we kennismaken met Frédéric en Benjamin, die instaan voor de evaluatie van de gloednieuwe Renault Austral. Frédéric maakt deel uit van de **Productdirectie** van Renault Group, een directie **die de doelgroepen van klanten en de prestatiedoelstellingen** van elk nieuw voertuig omkadert. Benjamin van zijn kant werkt bij de **Engineeringdirectie** van Renault Group, die **verantwoordelijk is voor de technische keuzes tijdens de ontwikkeling van een wagen** zoals Nieuwe Renault Austral. Samen met zijn team van ingenieurs controleert hij of alle geïnstalleerde technologieën werken op het verwachte technische niveau.

Benjamin en Frédéric oefenen twee verschillende beroepen uit. Maar het kader van hun opdracht voorziet in eenzelfde essentiële verwachting: **het formuleren van een neutraal en objectief advies**. Zij zijn het die “het kostuum van de klant aantrekken” wanneer ze bevestigen of alle prestaties van Nieuwe Austral wel degelijk van de partij zijn. Zo vervullen beide collega's hun opdracht als duo dat de confrontatie en complementariteit van standpunten bevordert.

“Als ik achter het stuur van een prototype kruip, stel ik me echt in de plaats van de klant. Ik word klant ...”.

Frédéric: Expert in voertuigbeoordeling – Productdirectie

“Daarom geven we een subjectieve indruk qua expressie, maar zeer analytisch qua argumentatie. We moeten onze indrukken kunnen uitleggen en verwoorden op alle geteste domeinen: wegligging, ophanging, stuurinrichting, remmen of prestaties, om maar de belangrijkste kenmerken te noemen.”.

Benjamin: Verantwoordelijke voor voertuigsynthese – Engineeringdirectie

Binnen dit testersduo is Frédéric in zekere zin **de woordvoerder van het lastenboek voor de prestaties** dat voor elk voertuig werd overgemaakt aan Engineering en waarin de belangrijkste verwachtingen van de klant worden uitgedrukt. Aangezien hij niet rechtstreeks betrokken is bij het technische ontwerp van de modellen zelf, behoudt Frédéric de nodige afstand om de vooruitgang te evalueren van alle voertuigprojecten die hij moet evalueren. Hij komt slechts sporadisch en op regelmatige tijdstippen tussen in elk project om de **analyse van al zijn indrukken** te geven. Een analyse die hij deelt met Benjamin en zijn team in het geval van Nieuwe Austral.



Benjamin daarentegen volgde en stuurt dagelijks de vooruitgang van de technische ontwikkeling van Nieuwe Renault Austral. Samen met zijn team staat hij in zekere zin **borg voor de gekozen technische oplossingen**. Hij is dus rechtstreeks en dagelijks betrokken bij het definiëren en controleren van de relevantie van het technische menu dat werd gekozen voor de wagen. Net als Frédéric heeft hij echter ook de taak om zijn aandacht te richten op het resultaat door zich **in de gebruiksomstandigheden en in de schoenen van de eindgebruiker te plaatsen**.

Het is gebruikelijk en normaal bij een project dat verschillen in perceptie en beleving een invloed hebben op de weergave en het resultaat van een bepaalde prestatie. Het behalen van de vooropgestelde doelstellingen kan ook leiden tot technische moeilijkheden of onvoorziene vertragingen of zelfs tot extra kosten. Nieuwe Austral was daar uiteraard geen uitzondering op. Maar het voordeel van **werken als duo is dat het toelaat om scherpere aanpassingen voor te stellen** en vaak vroeger in de loop van de ontwikkeling. Zo kunnen geschikte oplossingen worden gevonden. Een enkel team van dezelfde entiteit die belast is met dergelijke evaluaties zou waarschijnlijk minder doeltreffend zijn en zou het risico lopen minder veeleisende compromissen te aanvaarden omdat ze vanaf het begin minder uitgedaagd werden.

"Er was veel discussie, dat is zeker. Dat hoort bij het vak. Het kan niet anders. Maar het belangrijkste is dat we beiden het belang van de klant verdedigen. Uiteindelijk vinden we niet alleen een gemeenschappelijke basis, maar ook oplossingen. Het is natuurlijk niet elke dag makkelijk, maar het geeft veel voldoening", verduidelijkt Benjamin.

Altijd een vereiste

Benjamin en Frédéric zijn allebei opgeleid als ingenieur; dankzij hun lange en rijke professionele achtergrond kunnen ze meer doen dan louter hun indrukken geven wanneer ze een testadvies opstellen. Hun oordeel wordt gestaafd door een **solide technische background**, door de grondige kennis van alle voertuigen uit het gamma van Renault Group, maar ook van de concurrenten van Nieuwe Austral, die ze grondig testen en bestuderen. Op basis van hun ervaring en knowhow die ze tijdens hun parcours opdeden, hebben beide experts een onontbeerlijke legitimiteit opgebouwd om adviezen te geven die worden gehoord door de directie van de onderneming en die het technische werk van de teams van Engineering rechtstreeks en precies aansturen.

"Als de wagen die we testen niet de juiste richting uitgaat, kunnen we een ongunstig advies geven wanneer een mijlpaal wordt bereikt. Met andere woorden, het project gaat niet door naar de volgende ontwikkelingsfase en de teams van Engineering moeten hun werk overdoen!", legt Frédéric uit.

In de praktijk reikt het advies van Benjamin en Frédéric tot op het hoogste niveau van de onderneming, wanneer het gaat om het doorgeven van knelpunten of het verduidelijken van belangrijke keuzes die de projectleiding moet maken. Frédéric en Benjamin vervullen deze **veeleisende opdracht** met enthousiasme en nauwgezetheid op alle breedtegraden, **in alle rijomstandigheden en in alle weersomstandigheden**. Ze brengen trouwens meer dan de helft van hun werktijd door aan het stuur van prototypes in reële omstandigheden, op klassieke maar ook extreme wegen. De erg warme tests die doorgaans in het zuiden van Spanje worden uitgevoerd en de erg koude tests die voor Nieuwe Renault Austral werden uitgevoerd in Kiruna, de meest noordelijke stad van Zweden, houden de passie in stand voor een beroep dat soms in moeilijke omstandigheden wordt uitgeoefend. Hoewel de organisatie van deze speciale tests uiteraard geen geheimen meer heeft voor hen, zitten Frédéric en Benjamin vol ongeduld te wachten op deze vertrouwelijke opdrachten.

Over geheimen en vertrouwelijkheid gesproken, het gebeurt niet zelden tijdens het ontwikkelingsproces dat nieuwsgierige voorbijgangers willen weten welke auto schuilgaat achter de buiten- en binnencamouflages. Vaak worden onze testers zelfs gefotografeerd door verraste amateurs of paparazzi die op zoek zijn naar een scoop. Ze hebben er veel plezier in, maar laten nooit informatie los!



Van 'muilezel' via prototype tot seriemodel

De evaluatie van een toekomstige wagen begint ongeveer 18 maanden voor de lancering van de wagen, met de allereerste ritten aan het stuur van wat doorgaans een 'muilezel' wordt genoemd. Deze 'muilezel' is een unieke, geëxtrapoleerde assemblage van een bestaand voertuig, maar met verschillende onderstellen, organen en componenten. Met hun talrijke koetswerkafwijkingen en bekende verschillen die doorgaans betrekking hebben op de afmetingen van de spoorbreedte en wielbasis, zijn deze moeilijk te herkennen rijdende objecten vrij uniek. Deze verbazingwekkend gecamoufleerde en vakkundig in elkaar geknutselde voertuigen die het resultaat zijn van 'technische kruisingen', zijn echte lastdieren die hun naam niet gestolen hebben.

Later, ongeveer 12 maanden voor de commercialisering, wanneer de evaluatietests eindelijk dichterbij de reële omstandigheden komen, krijgen de rijdende prototypes een stijl en architectuur die nagenoeg overeenstemmen met het seriemodel.

Aan het einde van het ontwikkelingsproces zijn het preproductiemodellen die erg dicht aanleunen bij de modellen die op de markt zullen komen en die dienen voor de allerlaatste tests om de algemene conformiteit te controleren.