

FAKTY • KORZYŚCI • PRZYSZŁOŚĆ

Naprawa zdalna i na drodze

Czy w branży assistance samochodowego jest jeszcze miejsce na rozwiązania, które poprawią doświadczenia klienta oraz przyniosą wymierne oszczędności dla biznesu? Starter24 przedstawił właśnie dane dotyczące procesu naprawy zdalnej i na drodze.

Priorytetem assistance powinno być jak najszybsze przywrócenie mobilności klienta i umożliwienie mu kontynuowania podróży własnym samochodem. Naprawa zdalna i na drodze jest wielokrotnie tańsza od tradycyjnego assistance, a powrót do mobilności następuje minimum 50% szybciej.

Jednak to dopiero początek prawdziwej rewolucji związanej ze zdalną diagnostyką, która czeka branżę w najbliższym czasie.

Czym jest naprawa zdalna i na drodze?

- Naprawa zdalna lub na drodze to nic innego jak usprawnienie samochodu zdalnie (przez konsultanta, mechanika itp.) lub na miejscu zdarzenia. Obecnie naprawa zdalna odbywa się telefonicznie, poprzez udzielenie wskazówek kierowcy. Natomiast naprawa na miejscu realizowana jest przez wykwalifikowanych pracowników pomocy drogowej. W naszej firmie nazywamy ich Mobilnymi Mechanikami - wyjaśnia Mikołaj Siwecki, kierownik sieci Starter24.

Awarie najczęściej usuwane zdalnie i na drodze

Firma ma pod ochroną ponad 1,3 mln samochodów i obsługuje rocznie ponad 200 tys. spraw assistance. Na podstawie 20-letniej historii i doświadczeń zaprezentowała właśnie dane dotyczące najczęstszych usterek naprawianych zdalnie i na drodze.

- Najczęściej telefonicznie pomagamy klientom usunąć awarie i problemy dotyczące zatrzaśniętej klapyki wlewu paliwa, systemu bezkluczykowego, komunikatów na desce rozdzielczej czy uzupełnienia płynów. To ponad 80% wszystkich spraw rozwiązywanych przez telefon.

Wystarczy krótka rozmowa z odpowiednio przeszkolonym konsultantem lub mechanikiem,



Mikołaj Siwecki

a kierowca jest w stanie sam usprawnić samochód lub zastosować się do wskazówek i bezpiecznie kontynuować podróż - mówi Mikołaj Siwecki.

Z kolei najczęściej na drodze dokonuje się napraw i usuwa awarie związane z akumulatorem (ponad 52%), uszkodzoną oponą (18%), dostępem do samochodu (kluczyk/pilot - 4%, zatrzaśnięte kluczyki w pojeździe - 4%), układem elektrycznym (13%) i płynami eksploatacyjnymi (3%) - dowiadujemy się z raportu Starter24.

Ponadto firma pochwaliła się, że obecnie 43% realizowanych spraw assistance skutecznie usuwa zdalnie lub na miejscu zdarzenia.



Paweł Zawisza

Poprawa doświadczeń i wymierne oszczędności

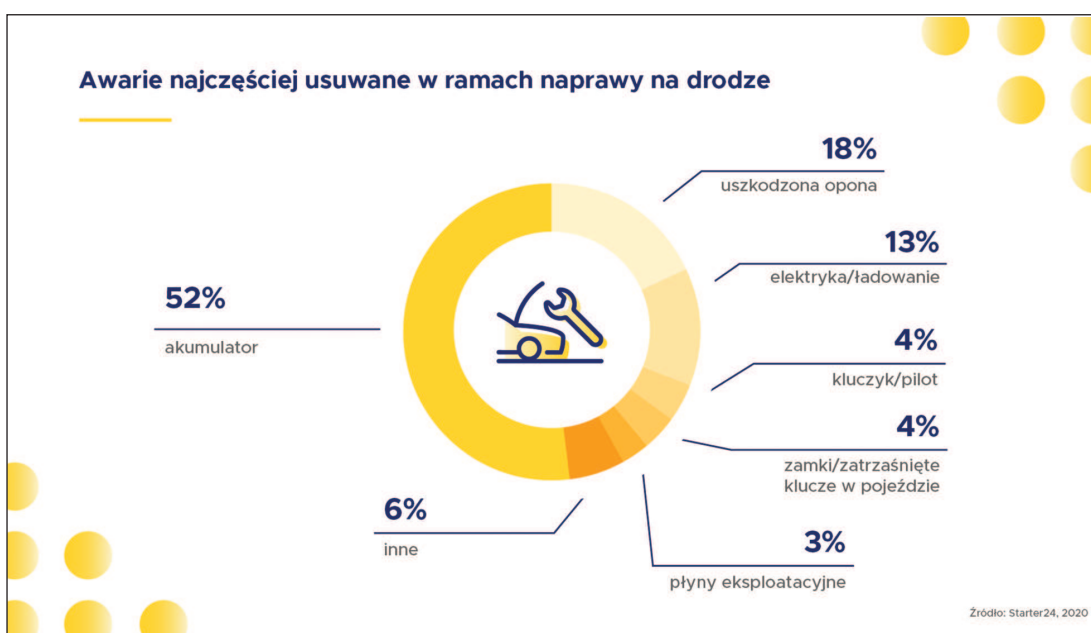
- Jak najszybsze przywrócenie mobilności to przede wszystkim poprawa doświadczeń dla klienta oraz istotne oszczędności dla biznesu (np. firm ubezpieczeniowych). Wyobraźmy sobie, że cały proces assistance dla klienta może trwać o połowę krócej (od momentu zgłoszenia do usunięcia problemu i kontynuacji podróży). Myślę,

w wariacie naprawy zdalnej i na drodze. Im większa skuteczność, tym większe oszczędności: od 2,1 mln do ponad 8 mln zł rocznie.

Przyszłość assistance

Jednak to dopiero początek prawdziwej rewolucji, która czeka branżę assistance w najbliższym czasie. Szacuje się, że w ciągu najbliższych kilku lat ponad 60% samochodów będzie posiadało funkcjonalność zdalnej diagnostyki, która stanie się standardem w nowych samochodach, podobnie jak systemy eCall czy ADAS (zaawansowane systemy wsparcia kierowcy).

Przyszłość naprawy zdalnej to właśnie wykorzystanie zdalnej diagnostyki.



Awarie najczęściej usuwane zdalnie (przez telefon)



Źródło: Starter24, 2020

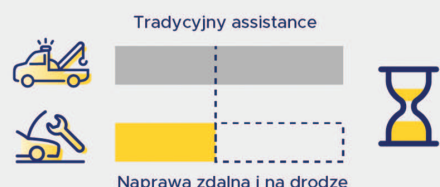
- Ostrożnie szacujemy, że koszt sprawy assistance z wykorzystaniem zdalnej diagnostyki może być nawet 12 razy niższy niż tradycyjny assistance. To dzięki dostępowi do danych technicznych bezpośrednio z samochodu w czasie rzeczywistym (np. kodów błędów) nasi mechanicy będą mogli natychmiast wyjaśnić przyczynę błędu i udzielić wskazówek kierowcy. Być może część awarii będzie można usunąć również zdalnie - komentuje Paweł Zawisza.

- Działając w ramach Grupy ARC Europe, jesteśmy gotowi na wykorzystywanie danych z samochodu na potrzeby zdalnej diagnostyki oraz przewidywania i zapobiegania awariom. Do momentu, kiedy producenci nie zdecydują się na udostępnianie tych danych service providerom, wdrażamy własne rozwiązanie bazujące na technologii OBD.

Patrząc na branżę assistance przez pryzmat nowych technologii, nie trudno zauważyć, że czeka nas prawdziwa rewolucja w zakresie procesu obsługi, budowania doświadczeń klienta i rozwoju nowych produktów i modeli biznesowych. Jest to oczywiście konsekwencja rozwoju całej branży motoryzacyjnej i warto obserwować, co w tym zakresie będzie się działo w całym ekosystemie dostawców produktów i usług.

Jakie korzyści daje naprawa zdalna i na drodze?

Skrócenie czasu przywrócenia mobilności, co wpływa pozytywnie na doświadczenie i satysfakcję klienta



**Powrót do mobilności
>50% szybciej!**

Znaczące oszczędności dzięki wyeliminowaniu kosztów holowania, wynajmu samochodu zastępczego czy usług dodatkowych

+420zł
oszczędności na każdej sprawie



Źródło: Starter24, 2020

że ma to istotne przełożenie na zadowolenie, ocenę dostawcy i skłonność do rekomendacji - podkreśla Paweł Zawisza, dyrektor business development Starter24.

- Ponadto według naszych wyliczeń biznes (np. ubezpieczeniowy, leasingowy) może zaoszczędzić ok. 420 zł na każdej sprawie, gdzie zamiast tradycyjnego assistance (czyli holowania, korzystania z auta zastępczego itp.) udało się naprawić auto na miejscu. To niebagatelna kwota, gdy mówimy o skali od kilku do kilkunastu tysięcy zdarzeń rocznie - dodaje Paweł Zawisza.

Na dowód Starter24 pokazał symulację oszczędności dla 5, 10 i 20 tys. zdarzeń assistance