

Zdalna naprawa pojazdu? To w assistance coraz bardziej skuteczne

data aktualizacji: 2020.11.23



Obecnie 43% realizowanych spraw assistance firma Starter24 skutecznie usuwa zdalnie lub na miejscu zdarzenia. 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 klapy 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, a kierowca jest w stanie sam usprawnić samochód lub zastosować się do wskazówek i bezpiecznie kontynuować podróż” – wyjaśnia 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.

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.

- 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 z firmy Starter24.

Źródło: