

Jakie korzyści daje wsparcie mobilnego warsztatu?

data aktualizacji: 2024.02.28



Przede wszystkim pozwala zaoszczędzić czas i pieniądze. Jak najszybsze przywrócenie mobilności to poprawa doświadczeń dla klienta oraz istotne oszczędności. Według wyliczeń ARC Europe Polska, klient może zaoszczędzić nawet kilkaset, jeśli zamiast tradycyjnego assistance udało się naprawić pojazd na miejscu zdarzenia.

Kiedy kierowca uszkodzonego samochodu kontaktuje się z infolinią car assistance po raz pierwszy, spodziewa się najgorszego scenariusza - holowania do serwisu i długiego oczekiwania na pojazd zastępczy. Ale często ta historia miewa inne zakończenie. Okazuje się, że nawet 50% usterek można naprawić na miejscu zdarzenia, dzięki pomocy Mobilnego Mechanika. Priorytetem assistance powinno być przecież jak najszybsze przywrócenie mobilności klienta i umożliwienie mu kontynuowania podróży własnym samochodem.

Jak zatem wyglądają statystyki w tym zakresie? Jakie są najczęstsze typy awarii i które z nich można usunąć na miejscu? Swoimi doświadczeniami dzieli się ARC Europe Polska.

Akumulator, opony, wyciek płynów - główne przyczyny awarii na drodze

Jak przyznają Eksperci ARC Europe Polska, główną przyczyną awarii samochodu jest rozładowanie akumulatora. Powody usterki mogą być różne: uszkodzony alternator, pozostawienie włączonych odbiorników elektronicznych w pojeździe i oczywiście naturalne zużycie akumulatora. Jednak głównym czynnikiem jest przede wszystkim niska temperatura otoczenia, przez którą kierowcy mają problem z uruchomieniem pojazdu. Nic więc dziwnego, że zima to czas, w którym firmy z branży car assistance mają najwięcej pracy.

- W 2023 roku otrzymaliśmy ponad 51 tys. zgłoszeń assistance. Co czwarta naprawiana przez nas awaria dotyczyła akumulatorów. Statystyki są większe przez okresy nagłych spadków temperatury, które obniżają sprawność, a nawet uszkadzają baterię samochodową. Wśród pozostałych problemów kierowców często obsługujemy te związane z oponami, felgami i kołami, wyciekami płynów eksploatacyjnych czy też układem AdBlue – mówi Piotr Skweres, Kierownik Działu Rozwoju Sieci ARC Europe Polska.

W samym styczniu 2024 roku ARC Europe Polska odebrała ponad 31 tys. połączeń – to o 60 proc. więcej niż w analogicznym okresie 2023 roku. Co ciekawe, w dniach 8-10 stycznia, kiedy temperatura w całej Polsce spadała nawet do -25°C, firma obsłużyła 20% wszystkich spraw zgłoszonych w tym miesiącu. Mimo złych warunków pogodowych miesięczny bilans skuteczności działań był bardzo wysoki – 94% odebranych połączeń od kierowców na drodze. To zasługa zarówno doświadczenia, jak i odpowiedniego przygotowania do sezonu.

Kierowcy nie zawsze wiedzą, jak działa Mobilny Mechanik. Ci, którzy spotykają się z nim po raz pierwszy, są zaskoczeni, że przywrócenie sprawności pojazdu może odbyć się na miejscu. Z kolei osoby, które korzystały już z usług tego typu, są przekonane, że Mobilny Mechanik naprawi każdą awarię. To błędne założenie. Ze względów bezpieczeństwa holowanie jest czasami jedynym słusznym rozwiązaniem.

- Naprawa samochodu przez Mobilnego Mechanika ARC Europe Polska trwa przeciętnie około 30 minut. Czas dojazdu zależy z kolei od miejsca wystąpienia problemu. Działamy na terenie całego kraju i Europy, a większość problemów rozwiązujemy w obszarach miejskich. Staramy się również, aby kierowcy nie czekali na nas dłużej niż kilkadziesiąt minut. Są oczywiście wyjątki od tej reguły, jak poranne i popołudniowe szczyty godzinowe czy złe warunki pogodowe. Zawsze jednak informujemy kierowcę o tym, kiedy może się nas spodziewać – dodaje Piotr Skweres.

150 elementów na wyposażeniu Mobilnego Mechanika

Mobilny Mechanik ARC Europe Polska, pracuje całą dobę, a poranną zmianę rozpoczyna już o 5:00 rano - na około godzinę przed otrzymaniem pierwszych zgłoszeń. Ekspert przygotowując się do działań tankuje pojazd patrolowy i dokładnie sprawdza sprzęt. Standardowy zestaw składa się aż z 150 elementów. Pozwala to na przygotowanie się na różne sytuacje, również te występujące sporadycznie.

- Podstawą naszej pracy jest komputer diagnostyczny, dzięki któremu rozpoznajemy rodzaj i zakres awarii. Stosujemy zasadę, że wszelkie działania naprawcze, które mogą być wykonane na miejscu oraz nie stwarzają zagrożenia dla użytkownika lub innych uczestników ruchu, są przeprowadzane przez nas. Natomiast sprawy, które według oceny producenta pojazdu wymagają interwencji w hali serwisowej, są kierowane właśnie tam – wyjaśnia Piotr Skweres.

Flotę samochodów serwisowych wyposażono w kompletny zestaw narzędzi - znajdują się w nim między innymi różnorodne klucze mechaniczne, wkrętarki, podnośnik nisko profilowy, zestaw do awaryjnego otwierania szyb, lutownica gazowa z akcesoriami, chwytak magnetyczny, tester do akumulatora oraz kompresor. Ponadto, dostępne są zestawy elementów zabezpieczających, konektorów, oringów, zacisków, pilników i szczotek. Dzięki temu wyposażeniu możliwe jest szybkie usuwanie najczęstszych usterek na drodze, takich jak wspomniany wcześniej rozładowany akumulator, wymiana uszkodzonego koła czy też przegryzione przewody, uzupełnienie płynów eksploatacyjnych lub zablokowany hamulec ręczny.

Wsparcie pozwala zaoszczędzić czas i pieniądze

Jak najszybsze przywrócenie mobilności to poprawa doświadczeń dla klienta oraz istotne oszczędności dla biznesu. Cały proces assistance trwa o połowę krócej (od momentu zgłoszenia do usunięcia problemu i kontynuacji podróży). Według wyliczeń ARC Europe Polska, biznes może zaoszczędzić nawet kilkaset złotych na każdej sprawie, gdzie zamiast tradycyjnego assistance (czyli holowania, korzystania z samochodu zastępczego, itd.) udało się naprawić pojazd na miejscu zdarzenia. To niebagatelna kwota, gdy mówimy o skali od kilkunastu do kilkudziesięciu tysięcy zdarzeń rocznie.

Fot. ARC Europe Polska

Źródło: