

Zdalne zgłaszanie awarii na drodze

data aktualizacji: 2024.05.15



Do tej pory kierowcy zgłaszali problem na drodze poprzez telefoniczny kontakt z infolinią assistance i rozmowę z konsultantem. Teraz zdarzenie można zgłosić samodzielnie poprzez prosty formularz webowy, a przyjęcie całego zgłoszenia zajmuje chwilę.

Digital Intake, bo o tym mowa, to funkcjonalność od ARC Europe Polska, oparta na autorskim systemie Atlas - jednym z najbardziej zaawansowanych rozwiązań w branży assistance. Dzięki zaledwie 1377 liniom kodu, kierowcy Renault i Dacia mogą w prosty sposób zdalnie wezwać pomoc drogową, bez konieczności kontaktu z infolinią. Francuski producent samochodów stawia na rozwój cyfrowych rozwiązań, które zastępują tradycyjne formy zarządzania pojazdem i interakcji z klientem w dzisiejszym świecie. Aplikacje My Renault i My Dacia pozwalają kierowcy przechowywać informacje o pojeździe i zarządzać nim w szerokim zakresie. Dzięki aplikacjom można m.in. zdalnie ustawić temperaturę w samochodzie, sprawdzić zasięg, zlokalizować pojazd czy też monitorować oraz planować przeglądy. W zeszłym roku, funkcjonalność obu rozwiązań została rozszerzona o zdalną możliwość wezwania pomocy assistance na miejsce awarii lub wypadku.

Jak to działa? Po dodaniu do aplikacji mobilnej rozwiązania z zakresu pomocy drogowej, czyli Digital Intake, mają alternatywę - zdarzenie można zgłosić samodzielnie poprzez prosty formularz webowy, a przyjęcie całego zgłoszenia zajmuje chwilę. Po wprowadzeniu niezbędnych informacji dotyczących samochodu i kierowcy, sprawa zostaje zaimplementowana do systemu operacyjnego Atlas, w którym jest prowadzona dalej poprzez automatyczne procesy.

W praktyce, po uruchomieniu Digital Intake, kierowca zostaje zapoznany z instrukcją bezpieczeństwa i wybiera rodzaj zgłaszanego zdarzenia - awaria, wypadek, czy też potrzebę porady. Następnie podaje swoje dane osobowe oraz dane pojazdu, które są kluczowe dla automatycznego zweryfikowania ochrony assistance. Po potwierdzeniu uprawnień, należy wskazać lokalizację pojazdu, korzystając z ręcznego wprowadzenia adresu lub automatycznego udostępnienia lokalizacji z Google Maps. W ostatnim kroku kierowca wybiera miejsce docelowe ewentualnego holowania samochodu, czyli jeden z pobliskich autoryzowanych serwisów Renault.

Na podstawie wprowadzonej informacji na temat zdarzenia z udziałem pojazdu (awaria, wypadek), Digital Intake w oparciu o system operacyjny Atlas, decyduje, czy wysłać na miejsce zdarzenia Mobilnego Mechanika czy też holownik. Przed wysłaniem zgłoszenia, można także określić preferowany termin otrzymania pomocy.

- Integracja obu aplikacji to działania na dużą skalę, wymagające profesjonalizmu oraz partnerstwa. W naszej firmie lubimy rozwijać cyfrowe rozwiązania, przydatne w codziennym użytkowaniu pojazdów. Zrobiliśmy zatem kolejny krok. Wykorzystując dwa gotowe produkty, czyli aplikację My Renault i My Dacia, a także Digital Intake, chcieliśmy zaproponować kierowcom prosty, intuicyjny, wygodny i przede wszystkim zdalny sposób zgłaszania problemów na drodze. Udało się, a Centrala Renault we Francji pogratulowała nam wspaniałej współpracy z Renault Polska - mówi Krzysztof Rzepecki, System Support and Development Manager ARC Europe.

ARC Europe Polska współpracuje z Grupą Renault Polska od 2019 roku. Zakres obsługi zdarzeń na drodze obejmuje zarówno samochody osobowe, jak i dostawcze do 3,5t.

Fot. ARC Europe Polska

Źródło: