

Блехер Дмитрий Леонидович

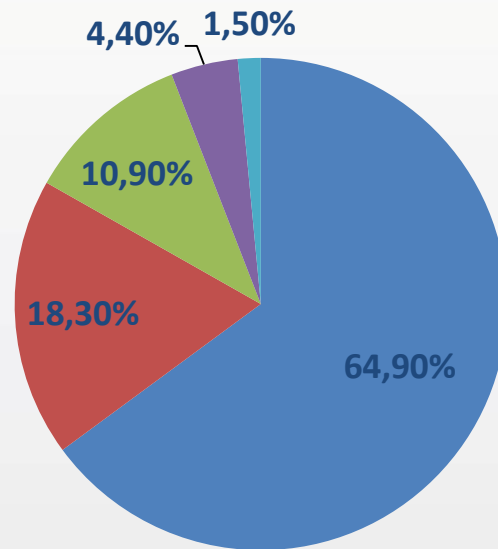
РОССИЙСКОЕ АВТОМОБИЛЬНОЕ
ТОВАРИЩЕСТВО

Опыт запуска в коммерческую эксплуатацию
сервиса «Помощь на дороге»
на базе ГАИС «ЭРА-ГЛОНАСС»

Рынок услуг «Помощь на дороге» в России

Объём рынка RSA (2016):

- 5,51 млн. ед.
- 6,68 млрд. рублей



- Сервисные программы Автопроизводителей в рамках гарантийного срока
- Страховые компании
- Премиальные программы платежных карт и банков
- Прямые продажи автоклубов провайдеров RSA
- Расширенная гарантия

Каналы дистрибуции RSA, ед.

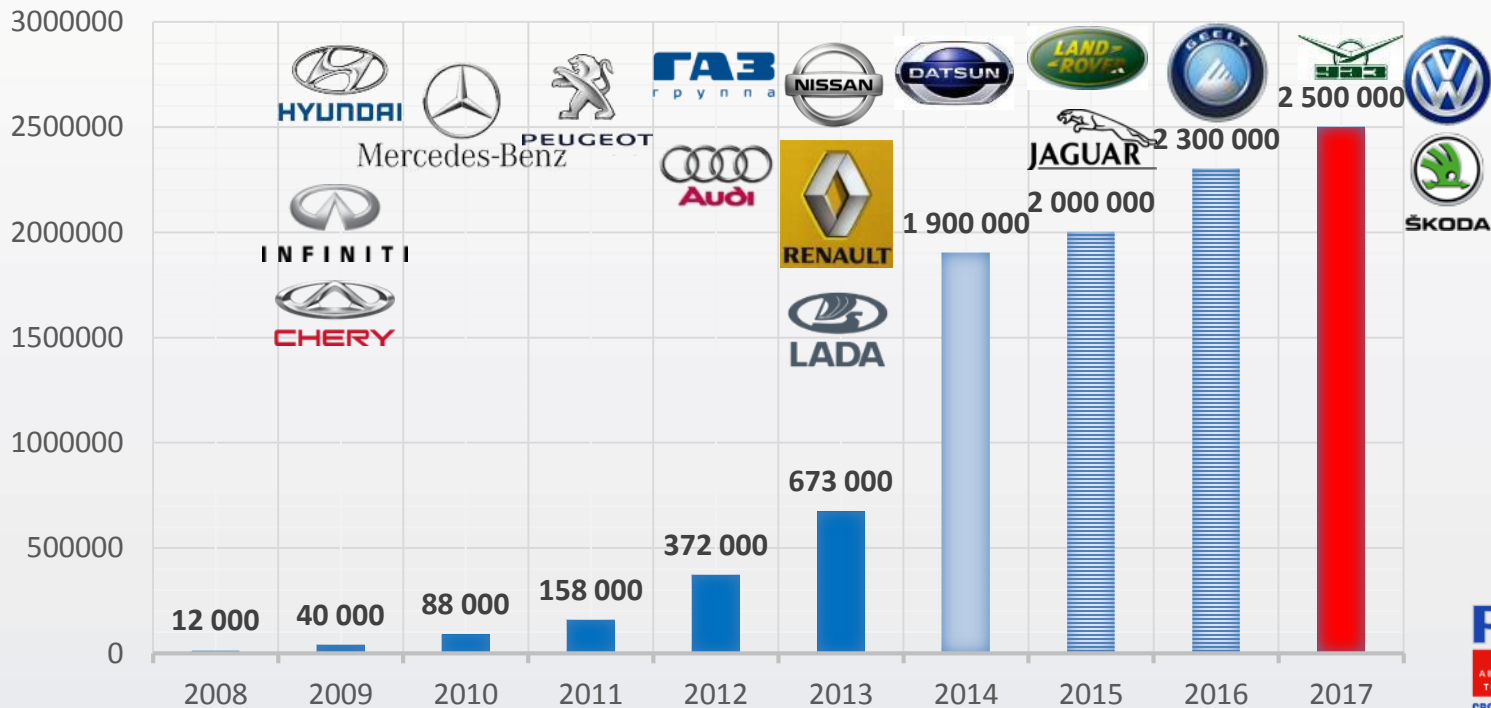
По данным Finaccord analysis, 2016.

РАТ на рынке услуг «Помощь на дороге»



- федеральное покрытие
- более **800** эвакуаторов
- более **250** а/м техпомощи
- более **10 тыс.** обращений в день
- 12-летний опыт работы

Сотрудничество РАТ с автопроизводителями



Какие услуги включает в себя «Помощь на дороге»?



КРУГЛОСУТОЧНАЯ
СПРАВКА



ЮРИДИЧЕСКАЯ
ПОМОЩЬ



ТЕХПОМОЩЬ
НА ДОРОГЕ



ЭВАКУАЦИЯ
АВТОМОБИЛЯ



ЗАМЕНА
КОЛЕСА



ЗАПУСК
ДВИГАТЕЛЯ



ОТКЛЮЧЕНИЕ
СИГНАЛИЗАЦИИ



ПОДВОЗ
ТОПЛИВА



ПОИСК
ЭВАКУИРОВАННОГО
АВТОМОБИЛЯ



УДАЛЕННОЕ
УРЕГУЛИРОВАНИЕ
УБЫТКОВ



ПРОДОЛЖЕНИЕ
ПУТЕШЕСТВИЯ



РАЗМЕЩЕНИЕ
В ГОСТИНИЦЕ



ТАКСИ



ТЕХПОМОЩЬ И
ЭВАКУАЦИЯ В ЕС

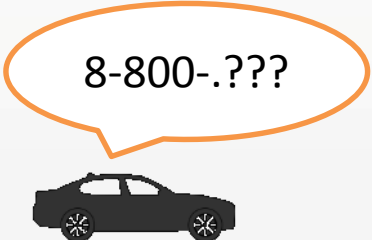


ПЕРЕГОН
АВТОМОБИЛЯ



ПОДМЕННЫЙ
ВОДИТЕЛЬ

Типичная схема оказания услуги «Помощь на дороге»: что должен сделать Клиент?



8-800-???

- Вспомнить, что она у меня есть! (презентовал сотрудник ДЦ, когда я покупал машину)
- Вспомнить или найти в интернет номер телефона, по которому я должен позвонить.... 8-800...
- Продиктовать оператору VIN из свидетельства о регистрации... например, «JTMBE330V60D0215...»
- Рассказать, где я нахожусь.
- Рассказать, что случилось.
- Получить помощь.

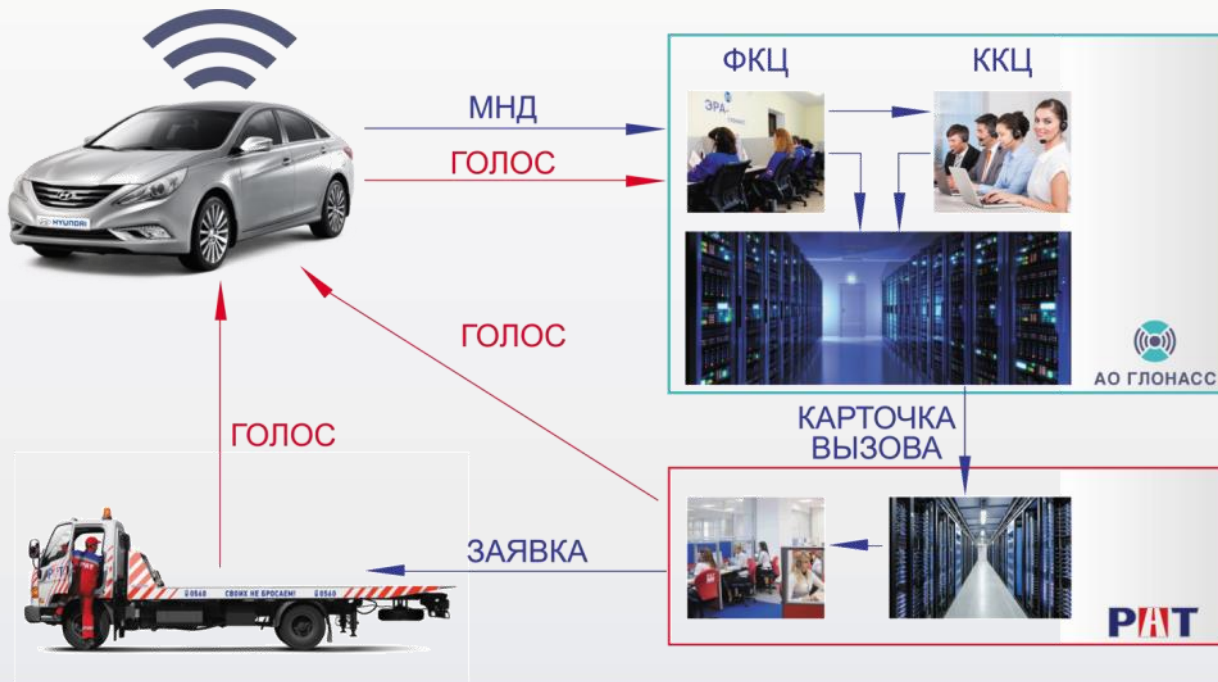


Существующие методы оптимизации услуги

- **Мобильное приложение Автопроизводителя**
 - Требуется предварительная установка и авторизация.
- **Мобильное приложение Сервис-провайдера**
 - Дополнительно: приложение должно поддерживать методы авторизации по программе автопроизводителя.
- **Мобильное приложение агрегатора сервиса.**
 - Для программ автопроизводителей такое решение не известно...
- **Фирменные телематические решения автопроизводителей**
 - Доступны на автомобилях премиум класса или как дополнительная опция.



Принципы работы сервиса Хёндэ – «Помощь на дороге»



Результаты проведенных испытаний

В Сентябре 2017 успешно завершилось тестирование обработки RSA-обращений полученных через ЭРА-ГЛОНАСС

Результаты тестирования:

- **Более 120 вызовов** совершили водители **63 автомобилей** 17-и регионов РФ
- Среднее время ожидания соединения с ПАТ- **1 мин 18 сек**
- Средняя оценка скорости соединения - **4,41 балла** из 5-ти
- Средняя качества голосовой связи с ПАТ - **4,91 балл** из 5-ти
- Индекс потребительской лояльности NPS - **73%**, что указывает на высокую востребованность сервиса

Особенности реализации сервиса

- **Автоматическое создание заявок** на услугу Помощь на Дороге в ИС РАТ и голосовой вызов на Терминал ЭРА-ГЛОНАСС на основании поступивших Карточек Вызова ЭРА-ГЛОНАСС.
- **Универсальное распределение вызовов** ЭРА-ГЛОНАСС с заданным приоритетом и их обработка в едином интерфейсе оператора Контакт-Центра в соответствии с согласованными скриптами Проекта.
- Оператор КЦ сразу получает: **VIN, Марку, Модель**, цвет и ГРЗ (при наличии этих данных) автомобиля, а так же **координаты** его местоположения.

Преимущества сервиса «Помощь на дороге» с АО «ГЛОНАСС»

С 01 ноября 2017 покупатели новых автомобилей Hyundai получили доступ к услуге «Помощь на Дороге» от «Хендэ Мотор СНГ» через систему ЭРА-ГЛОНАСС.

Какие преимущества дает интеграция РАТ с АО «ГЛОНАСС»:

- Возможность использовать для доступа к сервису надежные каналы связи, опирающиеся на сети крупнейших операторов сотовой связи.
- Удобство доступа к услуге – не нужно помнить номер телефона сервис-провайдера и горячей линии или искать этот номер в сети Интернет – кнопка всегда одна.
- Простота авторизации: не нужно диктовать 17-ти значный номер автомобиля – начиная общение с Клиентом мы уже все знаем о доступных ему в данный момент услугах по его Программе.
- Точность определения местоположения: оператор не спрашивает «где Вы находитесь», только уточняет ориентиры.

Развитие сервиса

- **Масштабирование:** подключаем автопроизводителей.
- **Продвижение на розничный рынок:** включаем в пакет РАТ и продвигаем через Портал aoglonass.ru
- **Расширение спектра услуг:** готовим консьерж-сервис и юридические услуги
- **Удаленная диагностика и профилактика неисправностей:** готовы принимать и обрабатывать диагностическую информацию транспортного средства.

Спасибо за внимание