

Pierwszy tydzień grudnia powitał kierowców silnymi opadami śniegu, połączonymi ze znacznym spadkiem temperatur. Jak co roku spowodowało to drastyczny skok zapotrzebowania na usługi assistance. W pierwszym tygodniu opadów, wzrost ten według danych Inter Partner Assistance wyniósł aż 84 procent. W drugim tygodniu grudnia wzrost utrzymywał się na poziomie 40 proc. względem listopada.

Opady śniegu i mróz spowodowały zwiększenie zapotrzebowania na assistance wśród kierowców, co było szczególnie widoczne w tygodniu od 29 listopada do 5 grudnia 2010 roku. Wtedy to liczba zgłoszeń w stosunku do tygodnia sprzed początku zimy (kiedy nie padał śnieg) wzrosła o 84 proc. W dniach 6-12 grudnia zapotrzebowanie na usługi assistance było wyższe o 40 proc. względem danych z poprzedniego miesiąca. „Codzienna praca naszego Centrum Alarmowego assistance polega na obsłudze niecodziennych zdarzeń naszych klientów. Dlatego jesteśmy dobrze przygotowani również do sytuacji anomalii pogodowych. Oczywiście taki wzrost zgłoszeń związany jest ze zmianami w organizacji pracy i koniecznością zwiększenia obsady specjalistów assistance praktycznie z dnia na dzień, a nawet z godziny na godzinę.” – podkreśla Marcin Mleczko, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta w Inter Partner Assistance Polska SA.

Ze względu na trudne warunki pogodowe głównymi zdarzeniami, jakie obsługiwało Centrum Alarmowe assistance IPA, były wypadki do kolizji drogowych oraz awarie pojazdów, głównie z powodu niesprawnych akumulatorów. Często były też zdarzenia związane z pomocą w wymianie koła, wyciąganiu pojazdów ze śniegu, czy przydrożnego rowu.

„Odpowiednio wcześniej rozpoczęte przygotowania do nadejścia sezonu zimowego polegające na odpowiednim przygotowaniu konsultantów assistance, procedur, zwiększeniu obsady obsługującej naszych klientów, wzmożonym monitoringu zmian pogody, sprawiły, że poziom odebranych połączeń w dwóch pierwszych tygodniach zimy pozostał na podobnym, wysokim poziomie. Równie ważne było zapewnienie dostępności pomocy drogowych oraz samochodów zastępczych poprzez nasz dział sieci. Podczas pierwszego ataku zimy pomoce drogowe były wysyłane na bieżąco, a pojedyncze przypadki związane z opóźnionym dojazdem spowodowane były aurą, zaśnieżonymi i oblodzonymi drogami oraz korkami w mieście.” – mówi Marcin Mleczko z Inter Partner Assistance.

Wraz ze stopniowym wzrostem temperatur i oswojeniem się kierowców z zimowymi warunkami na drogach po 5 grudnia nadal mamy do czynienia z dużym zapotrzebowaniem na usługi assistance, ale mniejszym niż w pierwszym tygodniu zimy.

Inter Partner Assistance