

УДК 656.08

М.О. Гандзюк, доцент, канд. техн. наук

Луцький національний технічний університет

вул. Львівська, 75, м. Луцьк, Україна, 43018

Gandzyuk@mail.ru

ОРГАНІЗАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАТИВНА ТА ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА ВОДІЯМ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ В ДОРОЗІ

У статті розглянуто можливість організації надання організаційно-консультативної та технічної допомоги водіям транспортних засобів в дорозі.

Ключові слова: *оперативна технічна допомога, організаційно-консультаційна допомога, асистанс, технічний асистанс, асистанс-компанія.*

Постановка проблеми. Надання термінової допомоги водіям транспортних засобів, що перебувають в дорозі, є одним із невідкладних завдань, які дозволяють в повній мірі реалізувати політику соціально-економічного захисту населення.

На жаль в Україні існують прогалини в цьому виді надання послуг. Саме тому дослідження та розробка ефективних методів організації надання оперативної організаційно-консультативної та технічної допомоги водіям транспортних засобів в дорозі є невідкладним завданням.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблема впровадження ефективних систем для організації надання оперативної організаційно-консультативної та технічної допомоги водіям транспортних засобів в дорозі розглянута в роботах [1-4] та інших. На державному рівні прийнято ряд законопроектів, що дозволять поліпшити процес надання даних послуг.

Мета дослідження. Розробка ефективних методів організації надання оперативної організаційно-консультативної та технічної допомоги водіям транспортних засобів в дорозі шляхом впровадження технічного асистансу.

Матеріали і результати дослідження.

При експлуатації транспортних засобів досить часто виникає необхідність надання оперативної технічної допомоги безпосередньо в дорозі (оперативна технічна допомога – усунення несправності за місцем знаходження несправного транспортного засобу на вулично-шляховій мережі з метою забезпечення можливості його подальшої експлуатації або створення можливості для доїзду до найближчого стаціонарного місця ремонту чи стоянки).

Якщо при наданні оперативної технічної допомоги встановлено недоцільність або неможливість надання допомоги на місці необхідно здійснити оперативну доставку (евакуацію) транспортного засобу.

Виникнувши проблеми власник чи водій транспортного засобу може вирішувати сам а може скористатись послугами спеціалізованих асистанс-компаній (**Асистанс-компанія** - це організація, яка на високому професійному рівні здійснює цілодобову координацію надання допомоги (організаційно-консультаційної, евакуації автомобіля у разі поломки або ДТП, допомоги в дорозі та ін.)).

Споживачами послуг асистансу можуть бути: власники/користувачі транспортних засобів (фізичні особи, юридичні особи будь-якої форми власності); виробники транспортних засобів; продавці транспортних засобів (зокрема, імпортери, лізингодавці); підприємства, які надають транспортні засоби на прокат; станції технічного обслуговування та ремонту; страхові та асистанські компанії.

В Україні дані послуги асистансу надають безліч компаній, як: Universal Assistance, Garant Assistance, Альфа-Асистанс, Апріл Асистанс Україна (Коріс Україна), Савітар Груп (Savitar Group), Сос Сервіс Україна, Українська Служба Допомоги, Украсист, Eclis, Smile Assistance, Hyundai Assistance, Assistance - Aic, Nissan Assistance, Toyota Assistance, Renault Assistance, Opel Assistance, Ford Assistance, Chery Assistance та ін..

Наприклад асистуючі компанії пропонують своїм клієнтам програми допомоги в дорозі – пакет послуг технічного асистансу. На жаль, найчастіше, дана послуга доступна тільки покупцям нових автомобілів у автосалонах офіційних дилерів. Але, погодьтеся, отримати програму асистансу при купівлі б/у автомобіля - відмінне доповнення вдалого придбання.

ДТП, поломка або пропущений поворот у незнайомій місцевості-у будь якому випадку, звернувшись на гарячу лінію асистуючої компанії оператор контакт-центру оперативно проконсультує, щодо подальших дій в ситуації, що склалася, направить технічну допомогу або організує евакуацію транспортного засобу, допоможе зорієнтуватися на місцевості, організує виклик екстрених служб, підшукає необхідну для клієнта інформацію. В разі необхідності, кваліфікований лікар, телефоном проконсультує, щодо першої медичної допомоги.

Для того щоб оператори контакт-центру змогли надати клієнту необхідну допомогу в найкоротші терміни, слід зателефонувати за контактним номером гарячої лінії асистуючої компанії і повідомити:

- контактний номер телефону (оператор запропонує клієнту послугу callback – перетелефонувати на телефон клієнта, для економії коштів на його рахунок);

- номер картки;
- прізвище, ім'я, по-батькові;
- державний номер реєстрації автомобіля;
- номер кузова;
- місце знаходження;
- причину звернення.

В свою чергу асистуюча компанія зможе надати клієнту організаційні послуги, послуги інформаційної та консультативної підтримки.

Послуги інформаційної та консультативної підтримки:

- інформація про місцезнаходження, адресу та телефони;
- консультації при поломці;
- консультації при ДТП;
- порядок дій на місці ДТП;
- юридична підтримка;
- загальний порядок звернень до страхової компанії;
- порядок оформлення документів;
- інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;
- консультації лікаря по телефону.

Організаційні послуги:

- виклик ДАІ;
- виклик технічної допомоги, евакуатора;
- виклик служби порятунку;
- виклик аварійного комісара;
- організація автотоварознавчої експертизи;
- виклик карети швидкої медичної допомоги;
- організація стаціонарного лікування;
- виклик таксі;
- бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
- організація прокатного автомобіля;
- пошук та бронювання номеру в готелі;
- виклик та залучення інших організацій за проханням клієнта.

Наприклад для клієнтів асистуючої компанії Garant Assistance доступні наступні види програм допомоги в дорозі:

AutoClub Ukraine

Вартість програми: **400 грн.** Термін дії програми – **12 місяців**, з моменту її активації. Територія покриття – програма діє на всій території України. Програма поширюється на легкові автомобілі віком – **до 10 років**.

AutoClub Europe

Вартість програми: **800 грн.** Термін дії програми – **12 місяців**, з моменту її активації. Територія покриття – програма діє на всій території України та Європи. Програма поширюється на легкові автомобілі віком – **до 10 років**.

MotoClub Ukraine

Вартість програми: **400 грн.** Термін дії програми – **12 місяців**, з моменту її активації. Територія покриття – програма діє на всій території України. Програма поширюється на мотоцикли віком – **до 10 років**.

MotoClub Europe

Вартість програми: **800 грн.** Термін дії програми – **12 місяців**, з моменту її активації. Територія покриття – програма діє на всій території України та Європи. Програма поширюється на мотоцикли віком – **до 10 років**.

AssistancePlus Ukraine

Вартість програми: **600 грн.** Термін дії програми – **12 місяців**, з моменту її активації. Територія покриття – програма діє на всій території України. Програма поширюється на легкові автомобілі та мотоцикли віком – **до 20 років**.

AssistancePlus Europe

Вартість програми: **900 грн.** Термін дії програми – **12 місяців**, з моменту її активації. Територія покриття – програма діє на всій території України та Європи. Програма поширюється на легкові автомобілі та мотоцикли віком – **до 20 років**.

Таблиця 1 – Послуги, якими безкоштовно може скористатись власник програми **AutoClub Україна/ AutoClub Європа/ MotoClub Україна/ MotoClub Європа**

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування		
	Ukraine	Europe	
	В Україні	В Україні	За кордоном
Евакуація	Кількість та вартість послуг не лімітується		150,00 Євро
Технічна допомога	Кількість та вартість послуг не лімітується		150,00 Євро
Стоянка	500,00 грн.	1 000,00 грн.	50,00 Євро
Готель	1500,00 грн.	3 000,00 грн.	100,00 Євро
Квитки	1500,00грн.	3 000,00 грн.	50,00 Євро
Прокатний автомобіль	+	2 000,00 грн.	200,00 Євро
Таксі	+	1 000,00 грн.	50,00 Євро
Альтернативна евакуація	1000,00 грн.	2 000,00 грн.	50,00 Євро

Таблиця 2 – Послуги, якими безкоштовно може скористатись власник програми **AssistancePlus Ukraine, AssistancePlus Europe**

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування		
	Ukraine	Europe	
	Надання послуг на території України	Надання послуг за кордоном	
Евакуація	Кількість послуг не більше 5		
	Вартість не лімітується	150,00 Євро	
Технічна допомога	Кількість послуг не більше 5		
	Вартість не лімітується	150,00 Євро	
Стоянка	500,00 грн.	1 000,00 грн.	50,00 Євро
Готель	1 500,00 грн.	3 000,00 грн.	100,00 Євро
Квитки	1 500,00 грн.	3 000,00 грн.	50,00 Євро
Прокатний автомобіль	+	2 000,00 грн.	200,00 Євро
Таксі	+	1 000,00 грн.	50,00 Євро

Висновок. Впровадження програм технічного асистансу дозволить на високому рівні забезпечити організацію надання оперативної організаційно-консультативної та технічної допомоги водіям транспортних засобів в дорозі та в повній мірі реалізувати політику держави в плані соціально-економічного захисту населення.

Бібліографічний список використаної літератури

1. Деякі аспекти взаємодії страхових компаній та служб асистансу на сучасному етапі / В.М. Згоняйко // Страхова справа. – 2001. – №2. – С. 75–77.
2. Иванов В. Что нового предлагают страховые компании автовладельцам? [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.cargobay.ru/news/profil_/2003/4/21/id_164132.html.
3. Срібний С. Обереги для Вашого життя або що таке асистанс. / С. Срібний, І. Белозьорова // Страхова справа. – 2002. – С. 71–74.
4. Ефимов С.Л. Асистанс / С.Л. Ефимов // Энциклопедический словарь. Экономика и страхование. – М.: ЦЕРХ-ПЭЛ, 1996. – С. 33–34.

Надійшла до редакції 13.05.2013 р.

Гандзюк Н.А. Организационно-консультативная и техническая помощь водителям транспортных средств в пути

В статье рассмотрена возможность организации предоставления организационно-консультативной и технической помощи водителям транспортных средств в пути.

Ключевые слова: оперативная техническая помощь, организационно-консультационная помощь, асистанс, технический асистанс, асистанс-компания.

Gandziuk N.A. Organizational consulting and technical assistance to drivers of vehicles on the road

The article deals with the possibility of providing organizational consulting and technical assistance to drivers of vehicles on the road.

Keywords: operational technical assistance, organizational advice, assistance, technical assistance, assistance company.