

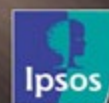
SZÉLVÉDŐCSERÉVEL KAPCSOLATOS TAPASZTALATOK, ELKÉPZELÉSEK, ELVÁRÁSOK

Kutatási riport



2023. március 28.

GAME CHANGERS



A francia háttérű Saint-Gobain több mint 350 éves, 75 országban van jelen, a világ 100 innovatív ipari csoportja közé tartozik. A Sekurit Service-nek, a Saint-Gobain csoport tagjának a feladata az autóüveg-piaci ellátás, a kapcsolódó ügyfélszolgálat és szerviztámogatás, a Sekurit Partner-hálózat gondozása. A Saint-Gobain szélvédőcsere témakörben fordult az Ipsoshoz kutatási igénnyel. Különös tekintettel az autósok körében az ADAS rendszerek ismertségére, a szélvédőcsere után a kalibrálás szükségességére irányult a kutatás.

Mivel a Saint-Gobain közvetetten, szervizpartnerein keresztül áll kapcsolatban a végfelhasználókkal, az autóüvegezés műhelyeivel, a márkaszervizekkel és az általános autójavítókkal, nincsenek első kézből származó adatai, így a felmérés célja:

- körbejárni az autótulajdonosok irányultságát a szélvédőcsere kapcsán felmerülő minőségi és árazásbeli igényeiről,
- általános véleményfelmérés a szélvédőcsereéről, az ügyfélkiszolgálási és értékesítési tapasztalatokról,
- feltárni a szélvédőjavítás és -csere ügyfélútját, megtudni a végfelhasználó tapasztalatait,
- feladat volt a benyomások, tapasztalatok, érzelmi drájevrek mellett a fájó pontok megtalálása is.

A FELMÉRÉS MÓDSZERTANÁNAK NÉHÁNY ADATA

Módszertan: online adatfelvétel CAWI (Computer Assisted Web Interviewing).
Célcsoport: gépjármű-tulajdonosok Magyarországon, a magyar felnőtt népesség azon tagjai, akik gépjárművet birtokolnak.

Külön elemzendő almintá a szélvédőcsere-n vagy -javításon átesett gépjármű-tulajdonosok.

Mintanagyság: N = 1100

A területi kvóták a KSH-adatbázis szerint lettek kiszámítva: személygépkocsiszám/régió.

Kérdőív hossza: 15 perc.

Adatfelvétel időpontja: 2023. 03. 14–20.

A megkérdezettek összetétele: férfi 42,7%, nő 57,3%.

Életkor szerinti megoszlásuk:

18–24	3,2%
25–34	18,8%
35–44	25,6%
45–54	23,8%
55–65	17,9%
65+	10,6%

Lakóhely szerint községben/faluban él 22,5%, értelemszerűen a többiek városiak.

Régiók szerint a Pest megyei megkérdezettek aránya 35,6%, az ország többi régiójában egyenletes az eloszlás.

A megkérdezettek tulajdonában lévő gépjárművek száma:

- 1 autó 76,3%,
- 2 autó 20,4%,
- 3 autó 3,4%.

Az autók átlagéletkora 14,1 év, megszólása az alábbi:

0–5 éves	15,2
6–10 éves	17,1
11–15 éves	22,6
16–20 éves	29,9
21–25 éves	12
26+	3,2

Casco biztosítása 31%-nak van.

SZÉLVÉDŐKÁROK

Tízből 6 válaszadót ért már valamilyen szélvédőkár. Közel felüknek javítani kellett a szélvédőjét, kicsit kevesebbüknek cserélni, több mint tizedüknek pedig javítással és cserével kapcsolatban is van tapasztalata.

A megkérdezettek több mint felét, 58%-át érte már valamilyen szélvédőkár.

Bázis: 1100 (teljes minta); 642, akit már ért szélvédőkár.

Szignifikánsan több férfivel fordult elő ilyen eset, mint nővel, és gyakoribb azok esetében, akiknek több autó van a tulajdonában.

A tulajdonosok autójának szélvédője sérült:

- javítást kellett végezni az esetek 45,3%-ában,
- szélvédőcsere vált szükségessé az esetek 41,1%-ában és
- mindkettő az esetek 13,6%-ában.

VEZETÉSTÁMOGATÓ RENDSZEREK ISMERETE

A megkérdezettek háromnegyede ismeri a vezetéstámogató rendszereket, közülük minden hatodik tudja, hogy a szélvédőnek kiemelkedő szerepe van a működésükben.

- 74% ismeri a vezetéstámogató rendszereket.
- Olvasott róla: 38,6%
- Ismerősnek van ilyen felszereltségű autója: 13,1%
- Vezetett már olyan autót, amiben van ADAS: 11,9%
- Van az autójában: 10,5%
- Még sosem hallott róla: 25,9%
- 59% tudja, hogy a szélvédőnek kiemelkedő szerepe van a vezetéstámogató rendszerek működésében.

Bázis: 1100 (teljes minta); 815 (ismeri a vezetéstámogató rendszereket); 481 [aki tudja, hogy a szélvédőnek kiemelkedő szerepe van a vezetéstámogató rendszerek (sávtartó asszisztens, tábla-felismerő rendszer) működésében].


SZÉLVÉDŐCSERE ÉS A VEZETÉSTÁMOGATÓ RENDSZEREK

Kérdés:

- Tudja Ön, hogy ezeket a rendszereket az autógyártók előírásai szerint

szélvédőcsere után jellemzően újra kell kalibrálni (újra be kell állítani, hitelesíteni kell, hogy megfelelően működjenek)?

- Szélvédőcsere során termékmácsolatok használata esetén az Ön tudomása szerint az alábbiak közül milyen kedvezőtlen helyzetek merülhetnek fel?
- Hallott Ön arról, hogy a szélvédőcsere után a következő hibák fordulhatnak elő?



A jövőbe vezet

Mindent a fejlett vezetéstámogató rendszerekről (ADAS)

A fejlett vezető- és vezetés-, valamint az automatizált járműhaladást támogató rendszer, összefoglaló néven az ADAS (Advanced Driver Assistance Systems), olyan technológiákat tartalmaz, amelyek jelentősen növelik a jármű biztonságos haladását, fokozzák a közlekedésbiztonságot. Az ADAS környezetérzékelő rendszere gépi látást adó kamerákat és radarokat használ a közeli akadályok vagy a járművezetői hibák észlelésére és ennek megfelelő reagálására. Az ADAS különféle szintű autonóm vezetést is lehetővé tesz.

A minden környezeti körülmények között autonóm vezetésre képes gépjármű megvalósításának még sokáig nincs realitása, létezése a közeljövőben is csak korlátozott feltételek között valósulhat meg. A magas fokon automatizált felügyeleti és beavatkozó rendszerekkel támogatott gépjárművek haladásának megteremtése, a rendszerek fejlesztése gyors ütemben halad.

Kutatási jelentések szerint a fejlett motorizációjú országokban eladott új járművek 100%-ban valamilyen szintű ADAS rendszert tartalmaznak. Annak is betudhatóan, hogy ezek már az autók kötelező tartozékai. Ezen túlmutató fejlett rendszerekkel az autók 33 százaléka már rendelkezik. 2030-ra az utakon közlekedő autók ötven százaléka ADAS-kompatibilis lesz.

Az adaptív funkciók automatizálhatják a megvilágítást, adaptív sebességtartó automatikát biztosíthatnak, segíthetnek elkerülni az ütközéseket, beépíthetik a műholdas navigációt és a forgalmi figyelmeztetéseket, figyelmeztethetik a vezetőket az esetleges akadályokra, segíthetnek a sávelhagyásban és a sávközponosításban, navigációs segítséget nyújthatnak okostelefonon keresztül, és egyéb funkciókat is biztosíthatnak.

Ezek a környezetérzékelő rendszerek az ADAS körébe tartoznak. Rendkívül fontos, hogy az érzékelők, bármilyen azokat érintő beavatkozás után, újrakalibráltak legyenek. A kalibrálás egyik fontos területe a szélvédő mögé helyezett kamera „nézőponti” irányának megállapítása.

MINDEN JÁRMŰVET KALIBRÁLNI SZERETNE? EZ MOST MÁR LEHETSÉGES

KALIBRÁLÁSI KIHÍVÁSOK

A Sekurit Service-nél tudjuk, hogy jelenleg 2 fő probléma merül fel, amikor az ADAS kalibrálásról van szó.

1. Általában egy új modell piaci bevezetése és az utángyártott diagnosztikai eszközök elérhetősége között eltelik több-kevesebb idő. Ez azt jelenti, hogy a járműtulajdonos a kalibrálási szükségletei miatt kénytelen felkeresni egy hivatalos márkakereskedést, tudomásul véve ennek időbeni és anyagi vonzatát.
2. A secure gateway rendszerekkel felszerelt modellek növekvő száma, amelyek nem teszik lehetővé az autó kalibrálását független diagnosztikai eszközzel.

Ez a két probléma potenciális forgalom kiesést és a vevői elégedettség esetleges csökkenését eredményezheti.

EGYEDI KALIBRÁLÁSI MEGOLDÁST KÍNÁLUNK MOST ÖNNEK

A Sekurit Service egyedülálló távkalibrációs szolgáltatást kínál most Önnek. Lehetővé teszi a diagnosztika futtatását és az ADAS-rendszerek kalibrálását még a legújabb autómódelleken is.

Távolsági diagnosztikai interfészünk, a Sekurit Service Remote Device (SSRD) lehetővé teszi, hogy csatlakozzon rendkívül biztonságos hálózatunkhoz és szakértő kollégáink hozzáférjenek ahhoz a járműhöz, amelyen éppen dolgozik. Az operátorok a legújabb OEM-eszközök segítségével elvégzik a kalibrálást az autógyártók pontos előírásai szerint.

MIT TARTALMAZ PONTOSAN A TÁVKALIBRÁLÓ SZOLGÁLTATÁSUNK?

- Gépkocsi teljes diagnosztizálása
- Statikus kalibrálás
- Dinamikus kalibrálás (mobiltelefonját internet hotspotként használva)
- Minden gépjárműgyártó protokolljának használata, még a Jaguar Land Rover DoIP-je is
- A Secure gateway-ek* többé nincsenek blokkolva!
- Fény- és esőszensor visszaállítás
- City Stop visszaállítás

*Secure gateway: Az autógyártók biztonsági protokollja. Az autó ECU-ihoz való hozzáféréshez az autógyártók engedélye szükséges.
Megjegyzés: Az autópark 95%-os lefedettségű.

TÁVOLI HOZZÁFÉRÉS

Az Önnél lévő járműhöz csatlakoztatott SSRD interfészen keresztül kalibrációs szakértőink a megfelelő, hivatalos OEM eszközöket használják a szükséges távoli kalibrálás elvégzéséhez.



Azok közül, akik tájékozottak a vezetéstámogató rendszerekben, közel háromnegyedük tudja, hogy szélvédőcsere után újra kell azokat kalibrálni. Az internet a legfőbb forrás, ahonnan tájékozódnak. Az összes megkérdezett egy ötöde tudja, hogy termékmásolatok esetén előfordulhat, hogy a vezetéstámogató rendszerek nem megfelelően működnek, kicsit több, mint a harmaduk hallott róla, hogy csökkent működés előfordulhat.

- 71% tudja, hogy szélvédőcsere után újra kell kalibrálni a rendszert,
- 41% az interneten olvasta,

- 17% ismerősöktől hallotta,
- 13% szerelő tájékoztatta,
- 28% nem tudott róla,
- 20% tudja úgy, hogy szélvédőcsere során termékmásolatok használata esetén előfordulhat a vezetéstámogató rendszerek nem megfelelő működése,
- 35% hallott róla, hogy szélvédőcsere után előfordulhat a vezetéstámogató rendszerek csökkent működése.

Egy felmérés célja mindig az, hogy feltárjon egy állapotot, segítsen a tisztánlátásban és alapot adjon, remélhetően helyes következtetések levonására. Az

Ipsos ADAS-kutatási riportja ad alapot erre.

Kedvező, hogy az autósok számára nem ismeretlenek az autó vezetés-/vezetéstámogató asszisztensei, és az autóüveges szakma számára szinte meglepő, hogy a szélvédőcsere utáni kamerakalibrálás szükségessége is sokak számára valamennyire ismert. Ez jelenti azt is, hogy a számlán megjelenő tételt, mint ismeretlent, többen nem reklamálják, esetleg hiányát számon is kéri, mint biztonságukat szolgáló javítási tételt.

Világunkban az, hogy erről leginkább az internetről szereznek tudomást,

” Az évenként megrendezett közlekedésbiztonsági „Látni és látszani” akcióhónap kiszélesített keretei közé mindenképpen beletartozik a mesterséges látás témaköre is. A biztonságot növelő asszisztensek kamera és radar „látásúak”. A kamerák a szélvédő mögül tekintenek a környezetre, így ezek érdemi működése függ a szélvédőtől, annak mindenkori tisztaságától, az üveg jellemzőitől, működésének megfelelősége pedig a kalibráltságtól.

természetes, de feltételezhető, hogy az autóüvegesek a kalibrálási művelet indokoltságának elmagyarázására sajnos nem fordítanak kellő figyelmet és időt. Pedig igazán releváns információval ők tudnak az ügyfélnek szolgálni. Azok szaktudása, akik az újrakalibráció fontosságát nem ismerik el (jó lesz az anélkül is...), megkérdőjelezhető.

A gépjármű közlekedésbiztonság-automatizációjának bővülése – az asszisztensek képességének gyarapodása – egyre bővülő és gyorsan fejlődő technika. Az egyre pontosabb környezetérzékelés alapja a „látószervek” kalibráltsága, szélvédőcsere után az újrakalibráltság.

Az évenként megrendezett közlekedésbiztonsági „Látni és látszani” akcióhónap kiszélesített keretei közé mindenképpen beletartozik a mesterséges látás témaköre is. A biztonságot növelő asszisztensek kamera és radar „látásúak”. A kamerák a szélvédő mögül tekintenek a környezetre, így ezek érdemi működése függ a szélvédőtől, annak mindenkori tisztaságától, az üveg jellemzőitől, működésének megfelelősége pedig a kalibráltságtól. A biztonság sok apró tételből áll össze. Az ADAS-szal – vezetőtámogató asszisztens rendszerrel – felszerelt jármű szélvédőjénél, amelyik autót megkívánja, a szerviz felelősége, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a

kamera működési feltételei tökéletesen rendben vannak-e, ami azt jelenti, hogy helyesen értelmezi-e az útról és az úton közlekedőktől érkező, általa észlelt információkat.

Ne feledjük: az emberi látás és a kamerálátás rokonok, problémáik sokban közösek.

A műhelynek, hogy elvégezze a kalibrációt, szüksége van hardver és szoftver eszközökre, de ugyanilyen fontos a kiváló minőségű, tökéletes formájú szélvédő is, amely nem torzítja a látást és az információkat. A követelmények sora elején áll a szakember nevéhez méltó, folyamatosan megújítandó szaktudás és gyakorlat.

(NAGYSZOKOLYAI)

LÁTNI ÉS LÁTSZANI 2023
A GÉPI LÁTÁS ŐRIZ MINKET

YOUR BUSINESS MATTERS
sekurit-service.com

  A Saint-Gobain brand