RAC ASISTENCIA

JUNIO 2023

INFORAC

¡TE ACOMPAÑAMOS SIEMPRE!

JUNIO 2023

PROCESO DE RENOVACIÓN DE FLOTA VDR 2023

Nos complace compartir con ustedes una importante noticia: hemos llevado a cabo el **primer proceso de renovación de nuestra flota de vehículos de reemplazo del año 2023**.

A fines del mes de mayo pasado, **hemos adquirido nuevas unidades, cuidadosamente seleccionadas de acuerdo a los comportamientos de uso y frecuencia de Upgrade** por parte de los usuarios del servicio. Esta nueva incorporación de vehículos a nuestra flota comprende unidades de la marca **KIA modelo RIO 4, con transmisión automática**, sedán full y equipados con características modernas y confortables. Además, hemos incorporado vehículos **HYUNDAI modelo CRETA GRAND, con transmisión automática y formato SUV**, que brindan mayor espacio y versatilidad. Y para aquellos usuarios que solicitan Upgrade de categorías premium, hemos reforzado nuestras unidades de alta gama con la marca **AUDI Modelo A4 con transmisión automática**.

Estamos seguros de que esta renovación fortalecerá la disponibilidad de opciones para los usuarios finales del servicio de vehículo de reemplazo con una oferta de unidades de alta calidad que permitan una experiencia de servicio de acuerdo a sus expectativas.

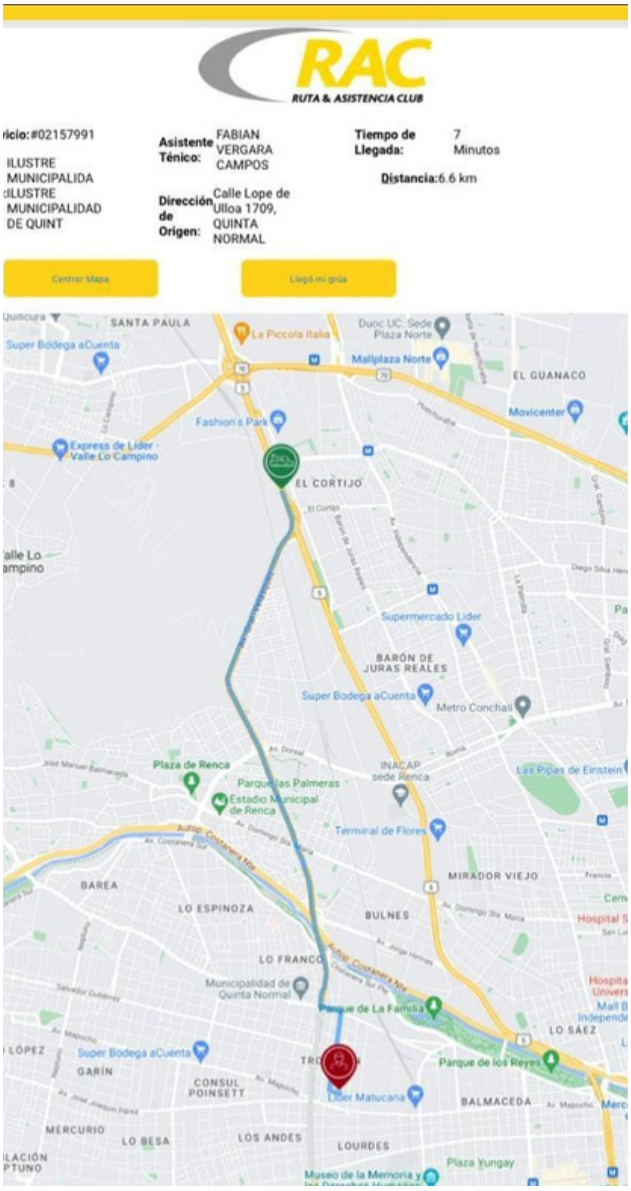
CONTENCIÓN AUTOMÁTICA A TRAVÉS DE WHATSAPP

Desde el mes de febrero de 2023, comenzamos la **implementación del despacho automático de mensajes de contención a través de WhatsApp a los solicitantes de servicios de Reparación in Situ o Grúa** en aquellos casos que por condiciones "Peak", el proceso de asignación de móviles para la atención tome un mayor tiempo de ejecución.

Estos mensajes se despacharán a partir de los 15 minutos de haber solicitado el servicio, informando al usuario que se está trabajando en la coordinación y asignación de su requerimiento con el objeto de entregar seguridad y confianza en el desarrollo del servicio solicitado.

Esta funcionalidad se aplica para solicitudes de servicio realizadas telefónicamente, whatsapp y WebApp, con procesos de asignación de móviles automática o manual.

TRAZABILIDAD EN LÍNEA



Como complemento de la funcionalidad anterior hemos implementado la "Trazabilidad del Servicio" en línea. Con esto, al momento de la solicitud y de asignación de **un servicio de grúa o reparación in situ, se despacha automáticamente al usuario un enlace a través de WhatsApp que les permitirá acceder a un mapa de seguimiento en tiempo real**.

Con esta herramienta, nuestros usuarios podrán **visualizar la trayectoria del desplazamiento del móvil de asistencia hasta el lugar del requerimiento, conocer el tiempo estimado de llegada del prestador**, brindando al cliente una mayor certidumbre y la posibilidad de planificar su tiempo de espera de manera eficiente.

Esta innovación es fruto de nuestro compromiso y esfuerzo permanente por mejorar nuestros procesos, con foco en una experiencia de servicio de calidad para nuestros usuarios.

RAC ASISTENCIA

JUNIO 2023

RAC ASISTENCIA

Antonio Bellet 292 of 101, Providencia, Santiago.
www.racasistencia.cl