RAC ASISTENCIA

MAYO 2023

INFORAC

¡TE ACOMPAÑAMOS SIEMPRE!

ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA DE SERVICIOS

Como parte de nuestro proceso de mejora continua hemos implementado en nuestros sistemas de gestión la funcionalidad "**Dispatching Automatic**" herramienta que asigna servicios de manera automática al prestador de grúa o de reparación in situ más adecuado en medios, disponibilidad y cercanía al lugar del percance del vehículo asegurado.

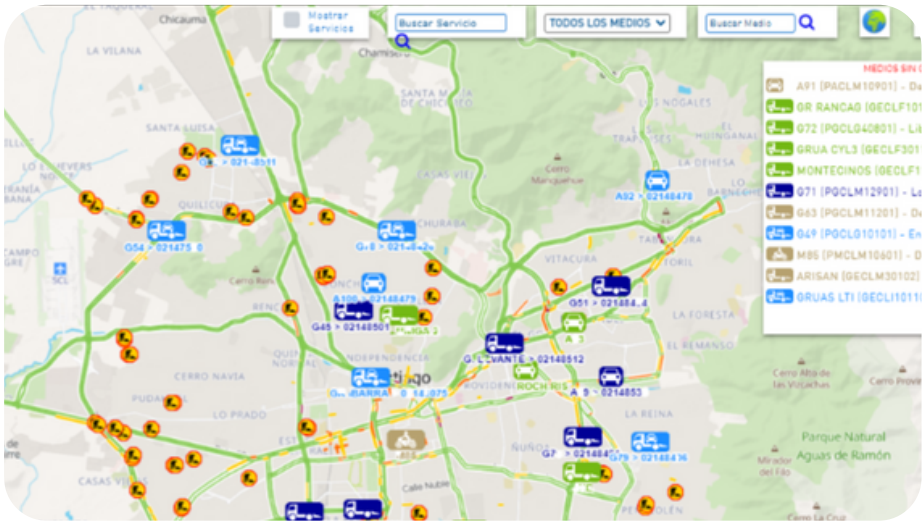
Beneficios:

- **Reducción considerable de los tiempos de asignación** y llegada de los móviles de asistencia al lugar del requerimiento.
- Mejora en la eficiencia de los procesos de **control de asignación y costos de los servicios.**

NUEVA PLATAFORMA DE TELEFONÍA

Con el fin de mejorar nuestra gestión de telefonía hemos implementado nuestra plataforma en la nube, solución también conocida como central telefónica virtual o PBX virtual "**Vozatel**" cuyas principales características son:

- **Escalabilidad**: La telefónica en la nube nos permite estar integrados con otras herramientas, como por ejemplo; Whatsapp, Chatbot, SMS y otros.
- **Flexibilidad geográfica**: Nuestros ejecutivos pueden realizar y recibir llamadas desde cualquier ubicación y en el dispositivo que quieran (tablet, teléfonos móviles, pc, etc.)
- **Funcionalidades avanzadas**: Desvío de llamadas, tipificación de llamadas, correo de voz, grabación de llamadas, menús interactivos, conferencias telefónicas y amplia reportería de gestión y medición.
- **Continuidad del servicio**: Al estar alojada en la nube, no se ve afectada por interrupciones de energía o problemas técnicos locales.



UPGRADE DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE ASISTENCIA

Hemos actualizado nuestro sistema de soporte informático de gestión de asistencia "Integrated Assistance System (IAS) a su versión 3.9. Herramienta de gestión de clase mundial, especializada en administración integral de bases de datos, expedientes y servicios de atención, medios técnicos de prestadores involucrados en la gestión de asistencia. Ésta nueva versión nos permite, entre otras cosas, mejorar la gestión en términos de:

- **Trazabilidad de los servicios de reparación in situ y grúa**: Mapa con visualización en tiempo de real de la ubicación y estado de los servicios de asistencia.
- **Seguimiento y control flotas en extranet prestadores**: Visualización en tiempo de real de la ubicación y estado de los medios y vehículos propios.
- **Información del estado de tráfico y carreteras**: Mapa con visualización en tiempo de real del estado del tráfico según con gama de colores e iconos del estado de calles y carreteras interrumpidas y/o con trabajos.
- **Mejora análisis tiempos de asistencia:** Control línea temporal con los diferentes hitos en el proceso de asistencia, desde la solicitud de asistencia del cliente hasta la finalización por el proveedor, mejorando el análisis para la optimización del servicio al cliente.
- **Eficiencia de los servicios programados**: Asignación automática de los servicios programados.

RAC ASISTENCIA

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