RAC ASISTENCIA

SEPTIEMBRE 2023

INFORAC

¡TE ACOMPAÑAMOS SIEMPRE!

OMNICANALIDAD PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

En RAC asistencia paulatinamente hemos seguido avanzando en nuestro proceso de desarrollo de la omnicanalidad para dirigir las solicitudes de servicios de nuestros clientes, implementando diferentes canales de atención según la naturaleza de los distinto servicios a brindar. De esta forma y a la fecha, **el flujo de las solicitudes que se realizan por vía telefónica se ha reducido a un 58% del total,** que corresponde especialmente a solicitudes de emergencia por percances ocurridos en la vía pública (reparaciones sin situ y servicio de remolques). Consistente con lo anterior, **a la fecha alcanzamos un 42% de nuestros servicios, fundamentalmente correspondientes a servicios a ser programados (revisiones técnicas, vehículo de reemplazos, conductores preventivos, etc) se gestionan a través de canales digitales, como nuestra web App e integraciones con nuestro IVR y mensajería de WhatsApp**, soluciones que ofrecen mayor comodidad y fluidez en el proceso de toma de las solicitudes.

Es importante destacar que las nuevas alternativas digitales como canales de solicitud de servicios están siendo bien valoradas por los usuarios de asistencia a través de las encuestas que realizamos después de cada atención junto al registro de prestación de servicio (RPS); logrando en las últimas mediciones efectuadas equipararse a las notas obtenidas por la tradicional alternativa telefónica.

Promedio de las evaluaciones obtenidas de los usuarios en aspectos como facilidad, calidad y la resolución de sus problemas (escala de 1 a 7)

6,4
Telefónico

6,2
whatsapp

6,4
webapp

REPARACION IN SITU: UN SERVICIO EFECTIVO

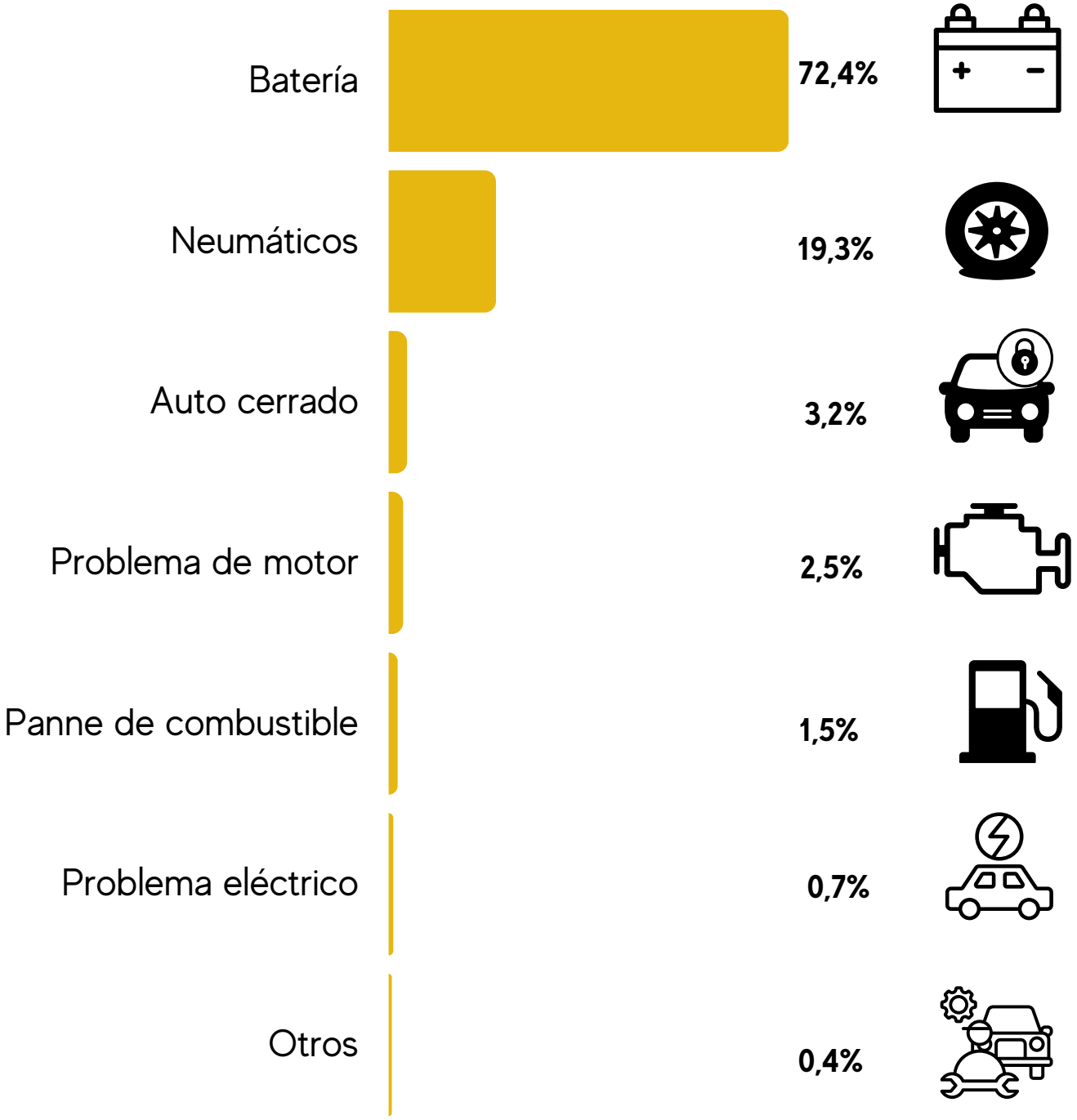
Durante este año 2023 la prestación de reparación in situ de RAC Asistencia ha alcanzado un importante nivel de consolidación, logrando realizar a la fecha **21.998 reparaciones in situ exitosas** lo que equivale a una **tasa de efectividad de un 47%.**

Este indicador significa que de cada 10 autos que solicitan servicio asistencia por algún tipo de avería o percance mecánico, 4,7 son reparados en el mismo lugar del requerimiento y/o percance, permitiendo con ello que los asegurados puedan continuar con sus desplazamientos vehiculares sin sufrir las molestias que implica tener que llevar sus autos al taller.

TÉCNICOS Y FLOTA DE REPARACIÓN IN SITU ESPECIALIZADOS

Esta alta tasa de efectividad sólo se ha podido lograr gracias al alto grado de sofisticación desarrollado por nuestra flota propia de coches taller conformado por un "Mix" de móviles equipados y especializados en distintos tipos de prestaciones; contando con automóviles patrulleros de avanzada, camionetas 4x4 de rescate, motocicletas de reparación express y taller móvil integral; todos estos a cargo de asistentes técnicos altamente calificados y en permanente capacitación técnica orientada a entregar un servicio óptimo a nuestros clientes.

RANKING DE AVERÍAS Y PERCANCES MECÁNICOS SOLUCIONADOS IN SITU



VENTA DE BATERÍAS: UNA SOLUCIÓN INTEGRAL

Debido a las bajas temperaturas de los meses de invierno, las baterías de los vehículos que se encuentran próximas a cumplir su ciclo de vida (3 años en promedio), **tienden a fallar en forma definitiva en la temporada de junio-agosto.**

Durante dicho período del presente año 2023, con su equipamiento ad-hoc nuestra flota de reparación in situ **diagnosticó la falla irreversible de la batería de los vehículos asistidos en 3,5% de los casos** atendido por causas de descarga de estas.

Junto con lo anterior y gracias a que nuestra flota de vehículos de reparación in situ portan un stock de modelos de las baterías más comunes, **en un 20% de los casos de la falla definitiva se realizó la instalación de una nueva batería** con las garantías comerciales y técnicas de rigor.

RAC ASISTENCIA

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