



**INFORAC**

**¡TE ACOMPAÑAMOS SIEMPRE!**

## PLAN VERANO 2024



Siempre pensando en ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y con ocasión del comienzo de la temporada de vacaciones y el aumento de los desplazamientos vehiculares desde y hacia los centros vacacionales en las distintas regiones; hemos implementado distintas acciones que nos permitan afrontar adecuadamente la especial casuística de servicios que normalmente se presentan en los meses de enero y febrero, medidas dentro de las cuales destacamos:

- **Aumento de la presencia de la flota RAC en las regiones Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule y Bío Bío** para cubrir traslados urbanos e interurbanos.
- Reforzamiento de la red de proveedores externos para las prestaciones de grúas y reparación in situ en las **zonas de Valdivia, Temuco, Osorno y Puerto Montt**.
- Optimización de turnos y reforzamiento de nuestra red de proveedores de asistencia a vehículos pesados con el objeto de asegurar cobertura y continuidad operacional en todo el territorio.
- Creación de un formato de **expediente de atención express** cuyo propósito es registrar una solicitud de asistencia en ruta en un plazo máximo de 2 minutos, registrando los datos mínimos para atender a un cliente previamente registrado en nuestros sistemas y que sufra un percance en un trayecto interurbano. Este expediente express reduce en forma importante el tiempo medio normal de la toma de solicitud de asistencia permitiendo con ello iniciar de inmediato el proceso de atención.

Estas medidas se complementan con nuestro plan de aumento progresivo de uso de nuestra funcionalidad "**Automatic Dispatching**", exitosamente implementada en nuestros sistemas de gestión durante el año 2023 (**cerrando el año con un 63.8% de los servicios de grúas y reparación in situ a nivel nacional coordinados y asignados automáticamente al momento de recibir una solicitud de asistencia**), logrando reducir los tiempos de llegada al lugar menos 20 minutos, despachándose vía WhatsApp en cada caso un link por para el seguimiento del trayecto del móvil a cargo de la atención junto con la identificación del asistente técnico a objeto de entregar seguridad y certezas a los usuarios sobre su proceso de atención.



# CAPACITACIÓN VEHÍCULOS HYUNDAI

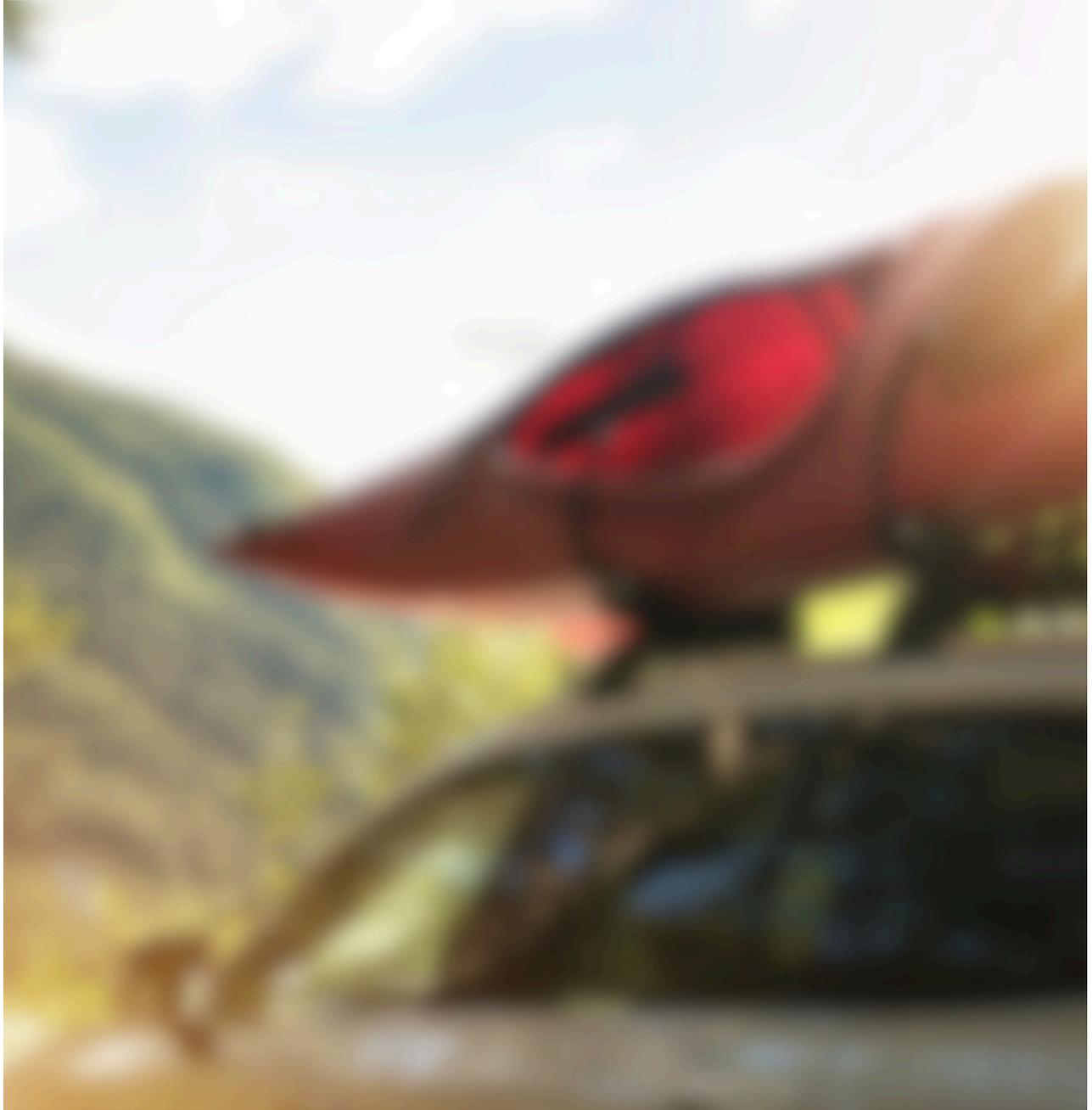
Durante el pasado mes de noviembre de 2023, se llevó a cabo un nuevo proceso de capacitación para nuestros asistentes técnicos (operadores de nuestras flotas de auxilio mecánico), siendo dictada en esta oportunidad por el área técnica de **Automotores Gildemeister** en vehículos de la marca Hyundai, enfocada en la ampliación de conocimientos y habilidades de nuestro equipo de asistencia al vehículo. Esta iniciativa busca garantizar un servicio en terreno (grúa y reparación in situ) aún más eficiente y completo para nuestros usuarios.

Durante la capacitación, se abordaron diversos temas esenciales para mejorar la calidad de nuestras intervenciones. A continuación, detallamos el contenido clave de la sesión:

- **Destrabe de cajas de cambio automáticas.**
- **Destrabe de frenos electrónicos.**
- **Consideraciones generales para la realización de puentes de batería.**
- **Consideraciones generales para cambios de neumáticos.**
- **Procedimientos de enganche (remolque de vehículos).**
- **Consideraciones generales y especificaciones y técnicas para asistir vehículos eléctricos e híbridos.**

Estamos confiados en que esta capacitación enriquecerá las habilidades de nuestro equipo, permitiéndonos ofrecer un servicio de asistencia al vehículo competente y adaptado a los desafíos de la tecnología automotriz en constante evolución.





Antonio Bellet 292 of 101, Providencia, Santiago.

[www.racasistencia.cl](http://www.racasistencia.cl)