



## El RACE logra resolver 40.000 averías en el lugar del percance durante el mes de agosto

- Representan al 40% de las asistencias en carretera que se produjeron durante el mes, que ascendieron a un total de 98.400
- En el acumulado del año, estas soluciones in situ aumentaron hasta los 303.544, un 45% del total de asistencias

El Real Automóvil Club de España RACE ha realizado durante el mes de agosto un total de 98.444 expedientes (un 19% más que el mismo mes del año anterior) de los cuales, 39.689 se resolvieron en el lugar del percance (un 40,3%), 8.100 expedientes más que el mismo mes del año anterior, con un tiempo medio de respuesta de poco más de 20 minutos. Esta mejora se debe gracias al sistema de Red Inteligente del RACE que, desde 2017, se añade a la geolocalización, diagnóstico remoto asistido y selección inteligente del vehículo que debe acudir al lugar donde se encuentra el vehículo averiado.

El objetivo principal del RACE es que los más de 10 millones de usuarios y clientes, ante un percance con el coche, puedan seguir el trayecto. De hecho, está comprobado que para el cliente, esta solución, se ha convertido en el primer elemento de valoración positiva en la calidad percibida de la asistencia. En primer lugar, la atención y la posible solución telefónica son la primera propuesta del RACE. En caso de no resolver el problema, serán los modelos de Inteligencia Artificial y *Machine Learning* del servicio de asistencia los que actúen para enviar el vehículo adecuado y más cercano al lugar del percance.



### ¿Qué tipo de averías han sido las más comunes en el mes de agosto?

En primer lugar, los problemas de las baterías. En total, se atendieron 21.976 expedientes por este motivo, de los que el 81,4% se lograron resolver en el lugar del percance. La rueda pinchada (6.988 expedientes, con unos niveles de reparación del 85,6%) y el motor de arranque (2.114 expedientes con casi el 50% resueltos en el lugar del percance), fueron los otros dos problemas principales del mes de agosto.

El momento más complicado del verano para la central de asistencia fue el pasado 26 de agosto, con motivo de las fuertes lluvias que arreciaron en Madrid desde las 20 horas y hasta entrada la madrugada. En esas más de cuatro horas, el RACE duplicó el número de asistencias prestadas, que ascendieron a 87, muy por encima de las 40 habituales que se realizan en esa franja horaria.

### Durante el año

En los ocho primeros meses del año, el RACE ha realizado 674.543 asistencias, un 23% más respecto al mismo período del año anterior, de los cuales 303.544 fueron solucionadas en el lugar del percance y más de 16.000 por teléfono.

El crecimiento en el número de proveedores de asistencia, que ya superan los 2.300 en toda España, más la mejora en la tecnología, han permitido que el número de soluciones in situ en el lugar del percance sean cada vez mayores, cumpliendo así con el compromiso con los socios y clientes para que continúen con su viaje.

### Departamento de Comunicación:

C/ Isaac Newton, 4 (PTM) | 28760 Tres Cantos, Madrid



+34 91 594 77 02



comunicacion@race.es



www.race.es

Síguenos en:

