

# NOTA DE PRENSA

Departamento de Comunicación RACE

10 de febrero 2022



## El RACE superó los 1,2 millones de expedientes en 2021, con 475.000 soluciones en el lugar del percance

- La evolución tecnológica y el uso de la inteligencia artificial convierten al RACE en líder en soluciones “in situ” para continuar el viaje.
- La satisfacción de los socios y clientes con la asistencia del RACE roza el 9 sobre 10, mejorando la media de los últimos cinco años.
- Según la auditora de calidad en asistencia en viaje, Assistance Audit, los proveedores de asistencia del RACE llegaron al lugar del percance en menos de media hora en el 77% de los casos, y en el 95% antes de los primeros 45 minutos.

La diagnosis remota asistida por ordenador (RCAD), el dispatching automático de servicios (AD), la gestión dinámica geo-asistida de la flota, la reconfiguración de los call centers en tiempo real o la digitalización del proceso de planificación de la demanda contribuyen a que el RACE consolide su posición de liderazgo y continúe impulsando un modelo propio y diferencial en la prestación de los servicios de asistencia, basado en ofrecer soluciones innovadoras a sus clientes para la continuación del viaje.

La [evolución tecnológica](#) llevada a cabo por el RACE en los últimos años ha permitido al mayor automóvil club de España alcanzar en 2021 más de 475.000 soluciones de movilidad en el mismo lugar del percance, lo que supone que **más de cuatro de cada diez** asistencias se resolvieron facilitando al usuario una solución para poder continuar con su viaje o desplazamiento. Un dato que supera ampliamente a la media de **las marcas competidoras** que, según Assistance Audit, apenas llegaron al 26,6%.



Gracias a su '**Red Inteligente**', el RACE ha conseguido digitalizar casi el 70% de todo el proceso de asistencia, combinando los automatismos tecnológicos de vanguardia con la profesionalización, conocimientos y cercanía de toda la cadena de servicios implicados, desde el operador telefónico hasta la red de proveedores de asistencia.

Según el barómetro de averías, el Real Automóvil Club de España batió en 2021 su propio récord de asistencias en carretera en un año realizando más de 1,2 millones de asistencias. Una vez más, los problemas relacionados con las baterías (23% del total), los neumáticos (12%), los relativos al motor (7%) y los derivados de accidentes del tráfico (6%) ocuparon las primeras posiciones del ranking del RACE.

### **El RACE llega más rápido... y lo hace mejor**

Además, según el informe-auditoría de calidad en asistencia en viaje Assistance Audit, el RACE no sólo ha sido mejor que su competencia a la hora de que sus socios y clientes puedan proseguir la marcha, sino que también ha sido más rápido a la hora de llegar antes al lugar del percance. Así, el RACE consigue en un 76,8% de las ocasiones llegar en menos de 30 minutos frente al 68,8% de media del resto de compañías. Apenas un 0,8% de los casos, los más complicados e inaccesibles, han superado la hora de espera, frente a un 3,3% de los casos en la competencia.

### **Un NPS del 74,8%**

El NPS (Net Promoter Score) es una herramienta que mide tanto la proporción en que los socios y clientes recomendarían un producto o servicio, como su satisfacción por éstos. En este sentido, el NPS del RACE se sitúa una vez más por encima del 70%, alcanzando el 74.8% en un año tan complicado como 2021. Respecto a la Satisfacción Global de los socios y clientes con el servicio de asistencia, el RACE alcanza los 8,96 puntos sobre 10, superando la media de los últimos cinco años (8,89 puntos sobre 10).

### **Más información:**

## **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:

