



NOTA DE PREMSA

El RACC posa el client al centre amb Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement

- El Club de Serveis a la Mobilitat RACC aposta per la solució de processos de negoci de Microsoft per a la gestió de 10 milions d'interaccions anuals amb els seus clients.
- RACC ha adoptat, també, la plataforma Microsoft 365, incloent-hi Teams i Power BI, per connectar més 1.400 empleats en pro de la col·laboració, la seguretat i la millora dels processos empresarials.
- Microsoft ha acompanyat l'entitat catalana en la seva transformació, oferint serveis d'assessorament, planificació, implantació i adopció de les solucions.

Barcelona, 22 de juny de 2020 - El RACC és una entitat amb 114 anys d'història que, al llarg de la seva trajectòria, ha anat evolucionant per adaptar-se a les necessitats dels usuaris. Avui, a més de ser líder en l'assistència mecànica, mèdica i en la llar, i oferir cobertura a tot el món a més de 10 milions de persones, ha evolucionat passant de ser un Automòbil Club al Club de Serveis a la Mobilitat.

Per a això, l'entitat ha posat en marxa un projecte de transformació digital de la mà de Microsoft, que ha jugat un paper central en la millora dels seus productes i serveis i en la manera de prestar-los i que, d'altra banda, ha facilitat la creació de nous serveis per a la mobilitat el futur, aprofitant la gestió de les dades i la connectivitat, a través de la tecnologia *cloud*.

Conscient que els clients són els protagonistes, el RACC s'ha reinventat interna i externament, redefinint la seva realitat i la manera en què s'aproxima al mercat. El procés de transformació de l'organització va començar l'any 2015, quan el RACC va decidir adoptar noves tecnologies perquè es convertissin en palanques estratègiques per assolir els objectius de negoci. En aquest marc neix Oxygen, nom del major projecte de canvi que ha abordat el RACC, no només pel que fa a sistemes, sinó també al conjunt de la companyia.

Per a més informació:

RACC Premsa saladeprensa.racc.cat 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Segueix-nos a:



NOTA DE PREMSA

El RACC ha adoptat Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement, solució *cloud* per a la gestió de les relacions amb els clients i que permet:

- L'estandardització dels processos.
- L'orientació a client.
- La transversalitat de la informació per a la gestió i anàlisi de dades.
- La digitalització de la *customer experience*.
- La simplificació per a la creació d'un model únic de sistemes.

En opinió del Director General del RACC, Xavier Pérez, *"En aquest procés de digitalització i de transformació, el nostre objectiu ha estat doble: millorar els nostres productes i serveis i la manera de prestar-los i crear nous serveis per a la nova mobilitat, aprofitant els avantatges que ens ofereix la gestió de les dades i la connectivitat a través de la tecnologia actual. La renovació tecnològica ha estat el nostre punt de partida sobre el qual hem donat suport el nostre projecte. Aquesta renovació ens ha permès desenvolupar un ampli procés de digitalització que està abastant totes les àrees de negoci i que té com a puntals la creació d'un model de relació i gestió dels nostres clients, així com l'optimització dels nostres processos, tots dos claus per oferir una experiència més àgil i personalitzada"*.

Dynamics 365 Customer Engagement: una solució global i sostenible

La necessitat era clara: el RACC buscava una solució global i sostenible, avantatjosa per a les àrees de negoci, eficient i operativa, àgil i intuïtiva per facilitar la feina als equips. I la tasca no era senzilla, ja que el RACC, fruit de la naturalesa de la seva activitat, presta serveis molt diferents als seus socis i clients, amb processos de venda diversos, amb realitats que res tenen a veure una amb l'altra. En total, són 10 milions d'interaccions anuals, que requerien un element comú que aconseguís l'objectiu fonamental del projecte: posar el client al centre.

La solució a aquest repte majúscul va arribar de la mà de Microsoft Dynamics 365. A finals de 2017, es va crear el major equip transversal de la història de l'entitat i, de la mà de diferents *partners*, es va posar en marxa el desplegament de l'eina, a través de la qual es gestionaria la relació amb els clients d'una forma molt més global, àgil i flexible.

L'adaptabilitat de Dynamics 365 ha permès la integració de l'eina amb la resta d'aplicatius ja operatius en l'organització, necessaris per a l'acompliment de cadascun dels seus negocis. Actualment, Dynamics 365 actua com a nucli connector amb la resta de solucions, oferint un marc únic des de qualsevol aplicatiu, mostrant tota la informació sobre cada client al llarg del seu *customer journey*. I tot això, recolzat per Power BI, la solució de Business Intelligence de Microsoft que permet extreure les dades necessàries per a una correcta presa de decisions de negoci.

Per a més informació:

RACC Premsa saladeprensa.racc.cat 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Segueix-nos a:



El RACC: un canvi cultural, no només de tecnologies

Un procés de transformació digital reeixit porta implícit un canvi que té a veure amb les persones i amb la cultura de l'organització. Al RACC, el repte tecnològic ha posat sobre la taula la necessitat de treballar d'una forma diferent: més transversal, deixant de banda les sitges de l'organització i buscant solucions des d'una visió global, més àgil, incorporant metodologies punteres per a l'avanç de grans projectes, i més disruptiva, posant en marxa accions que mai abans s'havien implementat en l'organització.

El model de govern d'Oxygen es va crear al marge de l'estructura jeràrquica, donant lloc a nous equips i dinàmiques de treball, nous lideratges, noves formes de comunicació, noves xarxes de coneixement, fomentant sempre la col·laboració i implicació de les persones.

Segons les paraules del director de Transformació i Tecnologia, Albert Reichardt: *“Un dels grans ensenyaments del projecte ha estat que, si deixes a les persones sentir que formen part d'alguna cosa i que estan contribuint a quelcom gran, com és un projecte de transformació digital, els seus nivells d'implicació es disparen i el llançament del projecte passa a ser un èxit professional propi. Això ho hem vist en tots els implicats, des del Champion (Key User) fins al Business Project Leader, sense excepció”.*

En aquesta mateixa línia, un projecte d'aquesta envergadura és també una oportunitat per accelerar iniciatives internes. Ha estat molt clar en el cas de la Formació i tota la gestió necessària per transformar les persones. José María Feliu, director de Persones i Qualitat del RACC: *“Formar prop de 1.400 persones, tenint en compte que algunes porten 15 o 20 anys treballant amb el mateix aplicatiu, és un repte majúscul que requereix moltes hores de formació. Aquesta alta demanda ens ha obligat a explorar noves fórmules: els videotutorials, les formacions en streaming ... Tot això, acompanyant als equips des d'abans de l'arrencada, a través de continguts diferents, i fins a la consolidació dels coneixements un cop desplegat l'aplicatiu”.*

Aquest nou model de formació ha estat possible, en part, gràcies a l'univers d'aplicacions de Microsoft 365. La seva implantació, pràcticament paral·lela a Oxygen, ha permès treballar d'una forma col·laborativa entre els equips de projecte, aportar coneixement, compartir-lo amb la resta i enriquir-lo en comú. La gestió per Equips a través de Microsoft Teams, per exemple, ha permès compartir i fer accessible la informació d'una manera intuïtiva i segura.

Microsoft ha estat en tot moment al costat del RACC durant el desplegament de totes les funcionalitats de Dynamics 365 Customer Engagement per ajudar-lo en un millor ús de l'eina, explorant totes les seves possibilitats, i oferint recomanacions contínues. Ara, el projecte Oxygen està pròxim a la seva meta. L'àrea Comercial ja desenvolupa la venda dels productes del RACC des de Dynamics 365. *“Tenim més informació del client en una única pantalla i, en un futur*

Per a més informació:

RACC Premsa saladeprensa.racc.cat 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Segueix-nos a:



NOTA DE PREMSA

pròxim, encara en tindrem més. Sens dubte, ens facilita la feina i ens permet oferir el nostre catàleg de forma més alineada a les necessitats de cada client”, ha assegurat Carles Rueda, director de Vendes del RACC.

Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement és una eina escalable que evoluciona al compàs del negoci, segons les seves necessitats. Per al RACC s'ha convertit en l'eix de la gestió de la relació amb els seus clients i socis, així que saber explotar totes i cadascuna de les seves funcionalitats serà la clau del seu èxit.

Sobre el RACC

El Grup d'empreses RACC, amb 1.500 empleats, ofereix cobertura i serveis d'alta qualitat per atendre les necessitats de més de 10 milions de persones en qualsevol lloc de món. Els seus principals àmbits d'actuació són l'Assistència Mecànica, Mèdica i Personal en Viatge, servei d'agència de viatges, servei de Reparacions, Manteniment i Reformes de la Llar i la Formació de Conductors amb la Xarxa d'autoescoles més important d'Espanya.

Com a entitat al servei de la societat, el RACC promou una nova cultura de la mobilitat més segura i respectuosa amb el medi ambient, i té una gran capacitat de divulgació i influència en aspectes relacionats amb la millora de la seguretat viària, la reducció dels accidents i les infraestructures.

Sobre Microsoft

Microsoft (Nasdaq "MSFT" @microsoft) impulsa la transformació digital per a l'era del núvol intel·ligent i el Intelligent Edge. La seva missió és ajudar a cada persona i cada organització al planeta a fer més en el seu dia a dia.

Per a més informació:

RACC Premsa saladeprensa.racc.cat 93 495 50 29 raccmedia@racc.es

Segueix-nos a:

