



# NOTA DE PRENSA

---

## El RACC pone al cliente en el centro con Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement

- El Club de Servicios a la Movilidad RACC apuesta por la solución de procesos de negocio de Microsoft para la gestión de 10 millones de interacciones anuales con sus clientes.
- RACC ha adoptado, también, la plataforma Microsoft 365, incluyendo Teams y Power BI, para conectar a más 1.400 empleados en pro de la colaboración, la seguridad y la mejora de los procesos empresariales.
- Microsoft ha acompañado a la entidad catalana en su transformación, ofreciendo servicios de asesoramiento, planificación, implantación y adopción de las soluciones

**Barcelona, 22 de junio de 2020** - El RACC es una entidad con 114 años de historia que, a lo largo de su trayectoria, ha ido evolucionando para adaptarse a las necesidades de los usuarios. Hoy, además de ser líder en la asistencia mecánica, médica y en el hogar, y ofrecer cobertura en todo el mundo a más de 10 millones de personas, ha evolucionado pasando de ser un Automóvil Club a Club de Servicios a la Movilidad.

Para ello, la entidad ha puesto en marcha un proyecto de transformación digital de la mano de Microsoft, que ha jugado un papel central en la mejora de sus productos y servicios y en la manera de prestarlos y que, por otra parte, ha facilitado la creación de nuevos servicios para la movilidad del futuro, aprovechando la gestión de los datos y la conectividad, a través de la tecnología *cloud*.

Consciente de que los clientes son los protagonistas, el RACC se ha reinventado interna y externamente, redefiniendo su realidad y la manera en la que se aproxima al mercado. El proceso de transformación de la organización comenzó en el año 2015, cuando el RACC decidió adoptar nuevas tecnologías para que se convirtieran en palancas estratégicas para alcanzar los objetivos de negocio. En este marco nace Oxygen, nombre del mayor proyecto de cambio que ha abordado el RACC, no solo en cuanto a sistemas, sino también al conjunto de la compañía.

---

**Para más información:**  
RACC Prensa [saladeprensa.racc.es](mailto:saladeprensa.racc.es) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

Síguenos en:



# NOTA DE PRENSA

---

El RACC ha adoptado Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement, solución *cloud* para la gestión de las relaciones con los clientes y que permite:

- La estandarización de los procesos.
- La orientación al cliente.
- La transversalidad de la información para la gestión y análisis de datos.
- La digitalización de la *customer experience*.
- La simplificación para la creación de un modelo único de sistemas.

En opinión del Director General del RACC, Xavier Pérez, *"En este proceso de digitalización y de transformación nuestro objetivo ha sido doble: mejorar nuestros productos y servicios y la manera de prestarlos y crear nuevos servicios para la nueva movilidad, aprovechando las ventajas que nos ofrece la gestión de los datos y la conectividad a través de la tecnología actual. La renovación tecnológica ha sido nuestro punto de partida sobre el que hemos apoyado nuestro proyecto. Esta renovación nos ha permitido desarrollar un amplio proceso de digitalización que está abarcando todas las áreas de negocio y que tiene como puntales la creación de un modelo de relación y gestión de nuestros clientes, así como la optimización de nuestros procesos, ambos claves para ofrecer una experiencia más ágil y personalizada"*.

## **Dynamics 365 Customer Engagement: una solución global y sostenible**

La necesidad estaba clara: el RACC buscaba una solución global y sostenible, ventajosa para las áreas de negocio, eficiente y operativa, y ágil e intuitiva para facilitar el trabajo a los equipos. Y la tarea no era sencilla, puesto que el RACC, fruto de la naturaleza de su actividad, presta servicios muy diferentes a sus socios y clientes, con procesos de venta diversos, con realidades que nada tienen que ver una con otra. En total, son 10 millones de interacciones anuales, que requerían de un elemento común que lograra el objetivo fundamental del proyecto: poner al cliente en el centro.

La solución a este reto mayúsculo llegó de la mano de Microsoft Dynamics 365. A finales de 2017, se creó el mayor equipo transversal de la historia de la entidad y, de la mano de distintos partners, se puso en marcha el despliegue de la herramienta, a través de la cual se gestionaría la relación con los clientes de una forma mucho más global, ágil y flexible.

La adaptabilidad de Dynamics 365 ha permitido la integración de la herramienta con el resto de aplicativos ya operativos en la organización, necesarios para el desempeño de cada uno de sus negocios. Actualmente, Dynamics 365 actúa como núcleo conector con el resto de soluciones, ofreciendo un marco único desde cualquier aplicativo, mostrando toda la información sobre cada cliente a lo largo de su *customer journey*. Y todo ello, respaldado por Power BI, la solución de Business Intelligence de Microsoft que permite extraer los datos necesarios para una correcta toma de decisiones de negocio.

---

### **Para más información:**

RACC Prensa [saladeprensa.racc.es](http://saladeprensa.racc.es) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

Síguenos en:



## El RACC: un cambio cultural, no solo de tecnologías

Un proceso de transformación digital exitoso lleva implícito un cambio que tiene que ver con las personas y con la cultura de la organización. En el RACC, el reto tecnológico ha puesto sobre la mesa la necesidad de trabajar de una forma distinta: más transversal, dejando de lado los silos de la organización y buscando soluciones desde una visión global, más ágil, incorporando metodologías punteras para el avance de grandes proyectos, y más disruptiva, poniendo en marcha acciones que nunca antes se habían implementado en la organización.

El modelo de gobierno de Oxygen se creó al margen de la estructura jerárquica, dando lugar a nuevos equipos y dinámicas de trabajo, nuevos liderazgos, nuevas formas de comunicación, nuevas redes de conocimiento, fomentando siempre la colaboración e implicación de las personas.

Según las palabras del director de Transformación y Tecnología, Albert Reichardt: *“Una de las grandes enseñanzas del proyecto ha sido que, si dejas a las personas sentir que forman parte de algo y que están contribuyendo a algo grande como es un proyecto de transformación digital, sus niveles de implicación se disparan y el lanzamiento del proyecto pasa a ser un logro profesional propio. Eso lo hemos visto en todos los implicados, desde el Champion (Key User) hasta el Business Project Leader, sin excepción”.*

En esta misma línea, un proyecto de esta envergadura es también una oportunidad para acelerar iniciativas internas. Ha sido muy claro en el caso de la Formación y toda la gestión necesaria para transformar a las personas, José María Feliu, director de Personas y Calidad del RACC: *“Formar a cerca de 1.400 personas, teniendo en cuenta que algunas llevan 15 o 20 años trabajando con el mismo aplicativo, es un reto mayúsculo que requiere de muchas horas de formación. Esta alta demanda nos ha obligado a explorar nuevas fórmulas: los videotutoriales, las formaciones en streaming... Todo ello, acompañando a los equipos desde antes del arranque, a través de contenidos distintos, y hasta la consolidación de los conocimientos una vez desplegado el aplicativo”.*

Este nuevo modelo de formación ha sido posible, en parte, gracias al universo de aplicaciones de Microsoft 365. Su implantación, prácticamente paralela a Oxygen, ha permitido trabajar de una forma colaborativa entre los equipos de proyecto, aportar conocimiento, compartirlo con el resto y enriquecerlo en común. La gestión por Equipos a través de Microsoft Teams, por ejemplo, ha permitido compartir y hacer accesible la información de una manera intuitiva y segura.

Microsoft ha estado en todo momento al lado del RACC durante el despliegue de todas las funcionalidades de Dynamics 365 Customer Engagement para ayudarle en un mejor uso de la herramienta, explorando todas sus posibilidades, y ofreciendo recomendaciones continuas.

---

### Para más información:

RACC Prensa [saladeprensa.racc.es](mailto:saladeprensa.racc.es) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

### Síguenos en:





# NOTA DE PRENSA

---

Ahora, el proyecto Oxygen está próximo a su meta. El área Comercial ya desarrolla la venta de los productos de RACC desde Dynamics 365. *“Tenemos más información del cliente en una única pantalla y, en un futuro próximo, todavía tendremos más. Sin duda, nos facilita el trabajo y nos permite ofrecer nuestro portfolio de forma más acorde a las necesidades de cada cliente”*, aseguró Carles Rueda, director de Ventas del RACC.

Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement es una herramienta escalable que evoluciona al compás del negocio, según sus necesidades. Para el RACC se ha convertido en el eje de la gestión de la relación con sus clientes y socios, así que saber explotar todas y cada una de sus funcionalidades será la clave de su éxito.

## Sobre el RACC

El Grupo de empresas RACC, con 1.500 empleados, ofrece cobertura y servicios de alta calidad para atender las necesidades de más de 10 millones de personas en cualquier lugar del mundo. Sus principales ámbitos de actuación son la Asistencia Mecánica, Médica y Personal en Viaje, Servicio de Agencia de Viajes, Servicio de Reparaciones, Mantenimiento y Reformas del Hogar y la Formación de Conductores con la Red de autoescuelas más importante de España.

Como entidad al servicio de la sociedad, el RACC promueve una nueva cultura de la movilidad más segura y respetuosa con el medio ambiente, y tiene una gran capacidad de divulgación e influencia en aspectos relacionados con la mejora de la seguridad vial, la reducción de los accidentes y las infraestructuras.

## Acerca de Microsoft

Microsoft (Nasdaq “MSFT” @microsoft) impulsa la transformación digital para la era de la nube inteligente y el Intelligent Edge. Su misión es ayudar a cada persona y a cada organización en el planeta a hacer más en su día a día.

---

**Para más información:**  
RACC Prensa [saladeprensa.racc.es](mailto:saladeprensa.racc.es) 93 495 50 29 [raccmedia@racc.es](mailto:raccmedia@racc.es)

Síguenos en:

