ENCUENTRO EXPANSIÓN-FORO ECOFIN

La asistencia en carretera avanza hacia la nueva movilidad

SECTOR/ Aunque el estado de alarma complica su presente, la asistencia en carretera asiste a la transformación de la movilidad y se adapta ofreciendo servicios renovados a los usuarios.

ADAPTACIÓN

Las nuevas formas de movilidad, y el auge de los vehículos compartidos y eléctricos, requieren una **renovación** de la **asistencia en carretera**.

Jesús de las Casas. Madrid

La declaración del estado de alarma ha reducido al mínimo los desplazamientos en España. La asistencia en carretera es una de las denominadas actividades esenciales, de manera que las compañías deben seguir prestando estos servicios, pese a que su demanda ha caído en picado. Durante la primera semana de confinamiento, el RACE gestionó en torno a un tercio de los incidentes que había atendido en el mismo periodo de 2019. En cuanto a su tipología, los problemas de batería siguen siendo los más demandados, por delante de las averías relacionadas con los neumáticos y con un gran descenso de las llamadas derivadas de accidentes.

A pesar de que circunstancialmente atraviesa momentos de dificultad a causa del coronavirus, la asistencia en carretera asiste en primera línea a la apasionante transformación de la movilidad. De esta forma, las compañías del sector tratan de adaptar y personalizar sus servicios de asistencia para prepararse a la revolución tecnológica que suponen avances como el coche compartido, eléctrico y autónomo. Así lo explicaron los expertos que participaron en la cuarta edición del *Observatorio sobre los retos de la asistencia en carretera*, organizado por EXPANSIÓN con el patrocinio de Foro Ecofin.

El encuentro abordó la valoración del servicio que prestan las entidades del sector a clientes y aseguradoras, junto con los principales retos y oportunidades que surgen al amparo de la nueva movilidad y las tecnologías digitales. Rafael Sierra, director de SegurosNews.com, aseveró que "la asistencia en carretera avanza en España al mismo ritmo que los cambios sociales en la movilidad".



Mauricio Skrycky

De izquierda a derecha: Eduardo Rodríguez, director comercial y de márketing de Asitur; Verónica Herrando, directora comercial y de márketing de Europ Assistance; Salvador Molina, director de Foro Ecofin; Marta Hernández, directora comercial de servicios y asistencia de Axa Partners en España; Belén Yome, directora de asistencia del RACE; Daniel Cornudella, director de desarrollo de negocio B2B del RACC; y Rafael Sierra, director de SegurosNews.com.

Transformación total

"La asistencia en carretera es un sector muy vital y en plena transformación tecnológica", comentó Salvador Molina, presidente de Foro Ecofin. Al mismo tiempo, hizo hincapié en que cambiando los componentes de los vehículos y los hábitos de uso, desde los motores eléctricos e híbridos hasta opciones como el alquiler por días y horas y la compra flexible. Por esta razón, Molina señaló que "hay que cambiar los profesionales y los vehículos de asistencia,

Comenzando por el nuevo servicio de reparación *in situ* y dejando atrás el viejo modelo de remolque de cualquier inmovilización: cambian los coches y cambian los clientes".

En términos generales, la innovación ha revolucionado el modo de prestar este servicio. "Los avances tecnológicos se aplican a todos los ámbitos del proceso de asistencia en viaje: en nuestro funcionamiento interno, en la comunicación con el cliente y en el servicio ante un siniestro", remarcó Belén Yome, directora de asistencia del RACE. En esa transición hacia la movilidad eléctrica, añadió que "uno de los aspectos de mayor preocupación es la formación de nuestra red de proveedores, y por ello disponemos de un curso de sensibilización y modo de actuar con coches eléctricos".

Sin embargo, los vehículos eléctricos apenas suponen el 1% del parque automovilístico español. Es decir, el proceso de evolución es progresivo, más aún en el caso de la conducción autónoma. No obstante, alternativas como el *carsharing* ya influyen en la asistencia en carretera. "La tendencia actual nos lleva a prestar servicios mucho más vinculados al usuario que al vehículo", precisó Eduardo Rodríguez, director comercial y de márketing de Asitur. Puesto que la edad media de los coches en España supera los 12 años, Rodríguez indicó que el parque deberá renovarse. "Los vehículos nuevos tienen más sistemas de ayuda a la conducción y es previsible que su reparación sea más costosa porque incorporan más tecnología", dijo el responsable de Asitur.

En cuanto a la posibilidad de que se produzca un proceso de concentración de los proveedores externos en el sector, Daniel Cornudella, director de desarrollo de negocio B2B del RACC, opinó que el futuro pasa por una combinación. "Seguirán existiendo las redes tradicionales de proveedores, pero va a tener lugar un proceso de *uberización* donde cada vez más personas con vehículos se pondrán a disposición de las empresas para ofrecer esos servicios, sobre todo en grandes ciudades", subrayó el portavoz del RACC.

Valoración

Por su parte, Marta Hernández, directora comercial de servicios y asistencia de Axa Partners en España, apuntó que "debemos entender la asistencia como un binomio entre vehículo y conductor; tenemos que acompañar a la persona en ese tránsito hacia la movilidad sostenible y el conductor debe comprender cómo manejar el vehículo". Además, Hernández destacó la necesidad de conocer cómo valoran los usuarios el servicio de asistencia: "Trabajamos la valoración a través de encuestas de satisfacción con los clientes: la actuación eficiente y rápida en momentos extremos y la medición constante son claves".

En la misma línea, "el factor fundamental es el tiempo de llegada de la grúa, y por eso hemos apostado por abrir distintos canales a través de los que solicitar la asistencia para que el proceso de solicitud y llegada sea más rápido", afirmó Verónica Herrando, directora comercial y de márketing de Europ Assistance. En cuanto a la transición hacia la movilidad sostenible, Herrando coincidió en que "debemos ser capaces de adaptarnos a lo que realmente necesita el cliente y darle el servicio que corresponde".

EDUARDO RODRÍGUEZ
Director comercial y de márketing de Asitur

"La tendencia actual nos lleva a prestar servicios más vinculados al usuario que al vehículo"

MARTA HERNÁNDEZ
Dir. comercial servicios y asistencia de Axa Partners

"La asistencia es un binomio vehículo-conductor, que debe comprender cómo manejar los nuevos coches"

VERÓNICA HERRANDO
Director comercial y márketing de Europ Assistance

"Hemos abierto distintos canales para solicitar asistencia; el tiempo de llegada es clave"

DANIEL CORNUDELLA
Director de desarrollo de negocio B2B del RACC

"Habrá un proceso de 'uberización' en la asistencia, sobre todo en grandes ciudades"

BELÉN YOME
Directora de asistencia del RACE

"Uno de los aspectos que más nos preocupa es la formación de nuestra red de proveedores"

RAFAEL SIERRA
Director de SegurosNews.com

"La asistencia en carretera avanza al mismo ritmo que los cambios sociales en la movilidad"

SALVADOR MOLINA
Presidente de Foro Ecofin

"La asistencia en carretera es un sector muy vital y en plena transformación tecnológica"