



Automobil Clubul Român

Prezentare Generală



ACR – Istorie

- Fondat în 1904
- Peste 70 ani implicat în servicii de asistență rutieră.
- Membru FIA din 1905
- Membru AIT din 1962
- Membru fondator al Fundației FIA pentru Automobil și Societate.
- Membru fondator al Institutului FIA pentru Siguranța Sportului Auto.





ACR –Parteneri

- Toate cluburile auto membre FIA (inclusiv USA, Australia, Asia, etc)
- ARC Europe S.A – lider de piață în ceea ce privește programele de asistență pentru vehiculele noi (în garanție).





ACR – Activități

Activitate de asistență bazată pe două divizii:

- B-to-C – furnizează servicii de asistență pentru membrii ACR și alte auto cluburi membre FIA, pe teritoriul României și cel european.
- B-to-B – furnizează servicii de asistență pentru clienții ACR și ARC Europe S.A pe teritoriul României și cel european.
- În prezent, ACR este leader de piață în programele de asistență & mobilitate pentru vehicule și persoane.




Modern și complet echipat pentru preluarea și tratarea a mii de apeluri:

- Sistem de Distribuție Automată a Apelurilor (ACD system), inclusiv module de raportare a apelurilor, bazat de tehnologie Nortel 2008.
- Program 24h/7.
- Sistem Informatic de Management al Incidentelor și Accidentelor.



ACR – Call Center



Sistem de management al incidentelor

alin droso | Nivel de acces: administrator | iesire

Salut, Alin.





Cazuri in "In lucru"	2
Cazuri in "Incheiat"	1

Dosarele mele

ID	Beneficiar	Prioritate	Data crearii	Actiuni
Nu exista dosare in lucru				

Dosare HOT

[Refresh](#)

ID	Beneficiar	Status	Prioritate	Data crearii	Data aniversarii	Actiuni
20003		In lucru	mare	2008-11-06		 
20006		In lucru	mare	2008-11-14		 

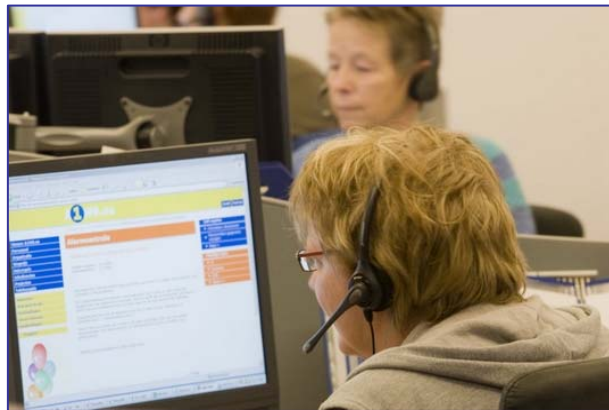
Faxuri

Nume	Data/Ora	Marime	Actiuni
------	----------	--------	---------



ACR – Call Center

- ACR furnizează programe de instruire pentru angajații care lucrează în numele clienților nostri B-to-B.
- Infrastructura IT a call center-ului ACR este proiectată să sprijine operatorii în verificarea acoperirilor contractuale și organizarea serviciilor.





Flotă Vehicule

- La dispoziția membrilor și clienților ACR:
- 124 autoturisme de depanare în România.
- 7.036 autoturisme de depanare în Europa.

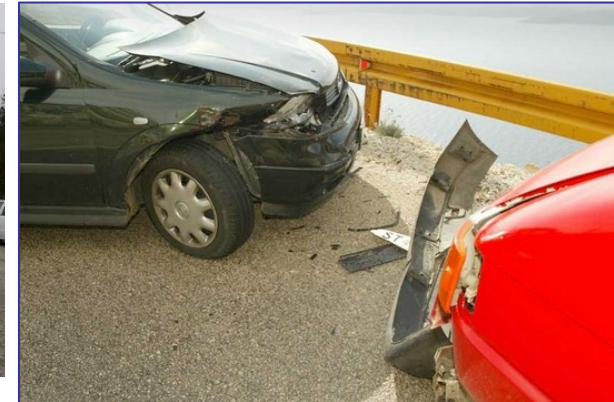




Flotă Vehicule

În plus:

- 65 autoplatforme de transport deținute de către ACR.
- 163 autoplatforme de transport și vehicule de recuperare subcontractate în România.





Flotă Vehicule

- În Europa: 2.191 vehicule de transport și recuperare deținute de partenerii ACR și 24.839 vehicule subcontractate.





Autovehicule de schimb

- ACR operează cu cei mai de încredere și bine dezvoltați parteneri: companii de rent a car, companii de leasing.
- ACR poate furniza autovehicule de schimb la cele mai joase tarife.





Programe de loialitate

- ShowYourCard! – parteneriat și soluții personalizate pentru programe de loialitate a clienților.
- Programe disponibile pe toate continentele, inclusiv USA, Canada, Asia, etc.
- Mai multe informații: arceurope.com





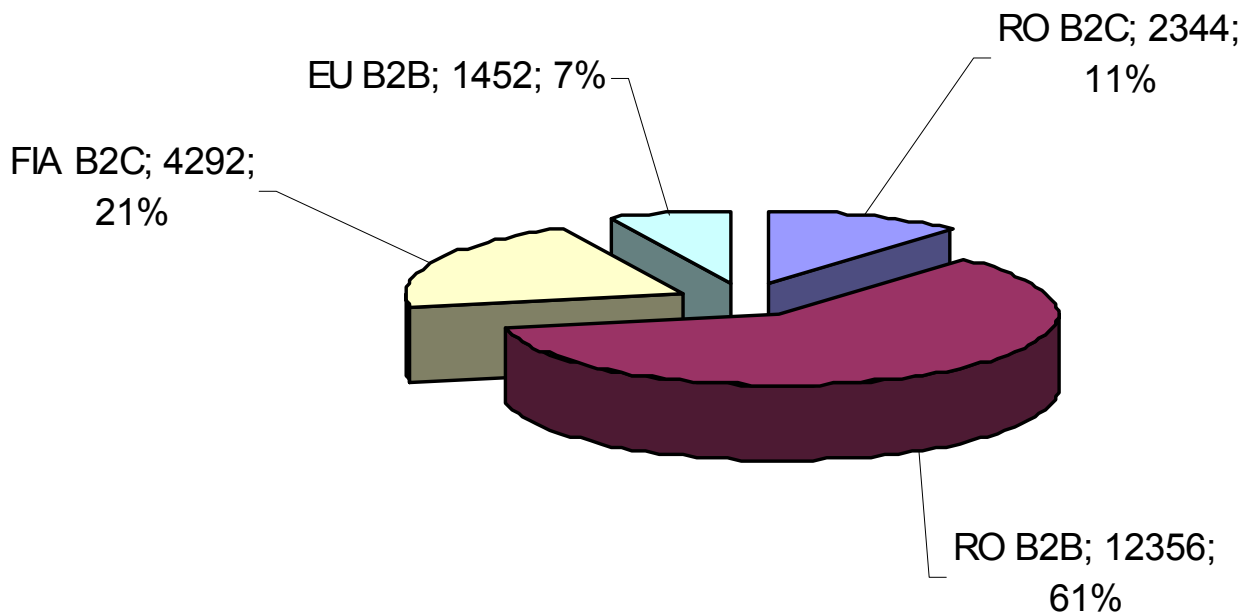
Experiența noastră

- Programe de asistență rutieră & servicii de mobilitate pentru clienții B2C & B2B.
- Programe SARA (**S**ervice **A**ctivated **R**oadside **A**ssistance).
- Programe “accident management”.
- Programe de Garanție Extinsă.
- Campanii de Marketing și Vânzare în rândul membrilor ACR
- Studii de satisfacție a clienților.
- Implementare contracte.





Cazuri de asistență 2008





Clienții naționali ACR B2B



Clienții internazionali ACR B2B





Calitatea serviciilor & KPI pentru Call Center

Nivele de servicii impuse (SLA):

- Viteza de răspuns: >80% din totalul apelurilor răspunse să fie în cadrul a 20 secunde.
- Rata apelurilor abandonate: < 5 % din totalul apelurilor.
- Timpul mediu de sosire la locul incidentului: <45 minute (medie anuală în rețeaua europeană).
- Timpul mediu de reparație la fața locului: 30-40 minute.

Indicatori Cheie de Performanță 2008 (KPI):

- Viteza de răspuns: 89,28 % din totalul apelurilor au fost răspunse < 20 secunde.
- Rata apelurilor abandonate : 2,75 %.
- Timpul mediu de sosire la locul incidentului : 40,75 minute.
- Rata de Reparații la Locul Incidentului (RRR): 42,58 %.



Calitatea Serviciilor ACR

- Sistem de Management al Calității: proceduri conform ISO 9001:2000, audituri ale specialiștilor ARC Europe, facilități de instruire tehnică.





Alte domenii

- Vânzarea produselor de asigurare prin broker propriu – ACR Broker de Asigurare-Reasigurare SRL.
- Inspecții tehnice (ITP).
- Spații de cazare și turism proprii.
- Sport Auto.
- Campanii de siguranță rutieră.



Contact:

Pentru informații suplimentare ne puteți contacta la:

Automobil Clubul Român

Str. Tache Ionescu nr. 27

Sector 1, București

România

Telefon: +40 21 222 15 53

Fax: +40 21 317 15 52

E-mail: acr@acr.ro