

RACC mòbil, el primer operador català

El nou operador s'adreça als socis del RACC, si bé s'hi podran afegir clients que paguin una quota reduïda de socis. Compta amb el suport de la plataforma d'Euskaltel i la cobertura mundial de Vodafone. Oferirà tarifes senzilles i més competitives que no les grans companyies, però el seu 'leitmotiv' serà els serveis de valor afegit i l'atenció al client.

Assistència a la carretera, gestió d'assegurances, cobertura mèdica i legal, agència de viatges, i ara també un telèfon mòbil a tall d'àngel de la guarda que, en qüestió de segons, localitza el client via GPS i engega un dispositiu d'ajuda immediata. El Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) fa el salt a un mercat aparentment desvinculat dels interessos d'un club automobilístic, la telefonía mòbil. Des d'aquest dilluns, 30 de març, el milió llarg de socis del RACC poden fer-se clients de RACC Mòbil, el primer operador de telefonía mòbil català, que, a més, ens atindrà en la nostra llengua i oferirà un gran ventall d'aparells de primeres marques, des de les gammes bàsiques fins a dispositius amb GPS incorporat. I amb l'opció de català. Tot plegat, enfocat a millorar els serveis d'atenció al soci.

El director general de RACC, Josep Mateu, es mostra convençut que "la telefonía mòbil tindrà un paper fonamental en la prestació de serveis a termini mitjà i, en aquest sentit, el RACC, com a entitat amb vocació de servei a les persones, vol traslladar a aquest sector el seu model característic de prestació de serveis d'alt valor afegit i d'atenció personalitzada d'alta qualitat. D'aquí a pocs anys, als socis ja no els donarem un carnet, sinó un mòbil que els identificarà".

RACC Mòbil compta amb el suport de la plataforma de l'operador basc Euskaltel, que aporta les eines tecno-

lògiques i els recursos i infraestructures per a la prestació del servei i subministra suport integral, incloent-hi els serveis de trànsit, serveis de xarxa i sistemes. Aquest operador, que utilitza la xarxa de Vodafone, va guanyar un concurs al qual també es van presentar el grans operadors. El RACC invertirà

en aquesta nova línia de negoci 7,9 milions d'euros en tres anys, amb una previsió d'ingressos de 94,5 milions d'euros. Pel que fa als clients, s'espera contractar 100.000 línies en tres anys, 40.000 durant aquest 2009. Si bé RACC Mòbil neix per donar servei als socis del club, no es tancarà les portes a familiars i més persones que desitgin vincular-se a l'operador. Això sí, caldrà abonar una quota anual de 30 euros, en una modalitat de soci de nova creació per als clients que només vulguin formar part de RACC Mòbil.

Entrar en un mercat saturat.

112 línies per cada 100 habitants. 3 operadors donen servei al 97% de les línies, mentre que un 2% correspon a operadors virtuals de baix cost i l'1% restant a operadors de cable. Trobar un petit nínxol de mercat sense oferir res de nou esdevé impossible, i més encara quan el consum de telefonía mòbil ha baixat d'ençà que va començar a fer-se palesa la crisi econòmica. El director general de RACC Mòbil, Iñaki Prego, és conscient que el mercat de telefonía mòbil "ja s'ha saturat i ara es basa en la portabilitat, és a dir, robar clients als altres". Per això atacaran un forat de mercat que encara és verge: "Ens situem en la franja de l'alta qualitat; per això no ens basem en la tarifa, tot i que tenim preus més competius que Vodafone, Telefónica i Orange, sinó en els serveis exclusius de valor afegit i l'atenció personalitzada", explica Prego.

Els directius del RACC insisteixen a desmarcar-se d'operadors que ara presten serveis a l'estat espanyol a preus baixos, com Symio, Masmòvil o Diamòvil, i rebutgen que els posin l'etiqueta de *virtuals*, un qualificatiu que "s'han inventat els operadors grans per marcar que ells juguen a primera divisió i la resta, a segona".

Es tracta, doncs, de desenvolupar un model de negoci propi i competir de manera diferent en el sector de la telefonía mòbil, desmarcant-se tant dels grans operadors com de les



Els socis del RACC podran fer avisos d'emergències amb el mòbil i seran localitzats via GPS.



RACC Mòbil, que pretén assolir 100.000 línies, crea també una modalitat de soci per accedir al servei de telefonia, amb una quota anual de 30 euros.

ofertes virtuals que es basen en tarifes molt competitives, però amb un servei d'atenció al client deficient després de la venda.

Amb tot, RACC Mòbil no amaga que també fa una aposta per les tarifes baixes, entre 2 i 3 cèntims d'euro per minut més barates que Telefónica, Vodafone i Orange, amb tres menes de contractes i de targetes de prepagament diferents per a adaptar-se a les necessitats de cada usuari. També jugarà amb la vinculació familiar dels socis del RACC, tot oferint descomptes en la factura fins al 20% segons les línies de telèfon vinculades a un client. Iñaki Prego també destaca que amb RACC Mòbil "no hi haurà lloc per a les confusions de tarifes; el client sabrà en tot moment quant paga per les trucades que faci, sense sorpreses a la factura ni lletra petita". A parer de Prego, un dels problemes amb què topen els clients dels altres operadors és una atenció al client deficient en cas de problemes o dubtes, a més d'un sistema de tarifes de difícil comprensió per a l'usuari.

Aposta pels serveis exclusius.

RACC Mòbil tindrà una xarxa de venda pròpia i multicanal integrada, amb 215 oficines pròpies, centre d'atenció de trucades propi i pàgina web. Segons una enquesta feta entre els socis del RACC, allò que més preocupa els usuaris és la cobertura, seguida de la qualitat del servei i, en tercer lloc, les tarifes competitives. En aquest sentit, RACC Mòbil gaudirà de cobertura al 99,15% de l'estat espanyol i també a la resta del món, a través de Vodafone. També oferirà cobertura per als serveis de dades 3G i HSDPA.

Però, sens dubte, la marca de la casa seran els serveis exclusius. Els clients gaudiran d'un servei de localització GPS –si el mòbil no disposa de GPS la connexió es fa per *bluetooth*–, que agilita el procés de gestió d'un servei a qualsevol punt. Així doncs, si un client té una avaria i ignora on es troba exactament, només amb un SMS es posarà en contacte amb el RACC, que detectarà la seva situació i tramitarà immediatament el servei per fer-li arribar el cotxe o la grua que tingui més a prop.

Tot plegat, evitarà molèsties i esperes a l'usuari, i servirà per a resoldre més eficaçment el problema. El mateix sistema de localització GPS servirà en cas que el soci necessiti assistència sanitària urgent.

Entre més serveis diferenciadors, es destaca el servei d'assistència al mòbil (Help Desk), totalment gratuït, que posa en contacte l'usuari amb personal especialitzat per a resoldre qualsevol dubte sobre el funcionament de l'aparell. RACC Mòbil també gestionarà la reparació de terminals i en posarà un de substitució, cosa que estalviarà a l'usuari les gestions de contacte amb el servei tècnic. Abans de l'estiu, també es preveu de comercialitzar una assegurança antirobatori per als aparells.

RACC Mòbil s'estrena al mercat de la telefonia com a primer operador català, rebutjant els termes *virtual* i *baix cost* i apostant per la innovació i el desenvolupament tecnològic en un sector que, fins avui, no tenia res a veure amb l'automòbil.

Gemma Aguilera