



ESTUDIO DE CASO SEAT

Resolver averías complejas en automóviles.

CLIENTE

Seat

SECTOR

Automotive

PAÍS

España

FECHA

2025 - Hoy

ANTECEDENTES

SEAT, filial del Grupo Volkswagen, es un fabricante español de automóviles. La línea de productos de la empresa incluye una gama de vehículos que abarca desde pequeños hatchbacks hasta SUV, dirigidos principalmente al mercado europeo generalista. La posición de SEAT en el mercado se define por su enfoque en el diseño y una base de consumidores específica dentro de la cartera del Grupo Volkswagen.

Cupra, inicialmente la división de alto rendimiento de SEAT, se estableció como marca independiente en 2018. Se posiciona como una marca premium que se centra en vehículos orientados al rendimiento y con un diseño cuidado. Los modelos de Cupra, que incluyen tanto derivados de los coches de SEAT como modelos únicos, contribuyen a un segmento de mercado diferenciado y tienen como objetivo ampliar la presencia del grupo en los sectores de los vehículos eléctricos y de alto rendimiento.

Pueden resolver los siguientes puntos débiles:



Dificultad para resolver averías complejas de vehículos en los talleres de sus concesionarios.



Oportunidad perdida para reparar los coches más rápido, de forma remota.

EL RETO

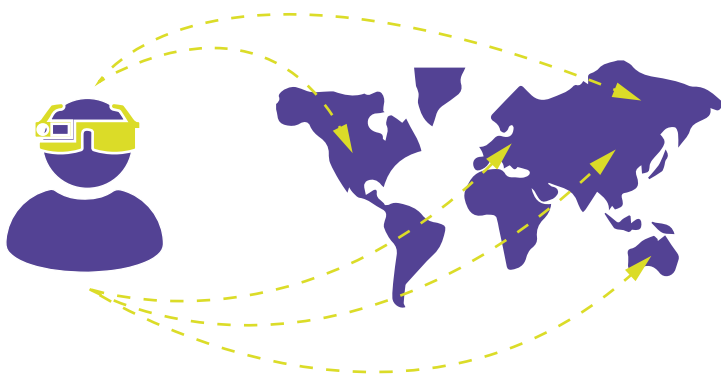
Cuando se necesitaba un especialista de la sede central para ayudar con averías complejas en los vehículos, los talleres de los concesionarios de SEAT tenían dificultades para resolver los problemas.

El principal reto era diagnosticar y solucionar estos problemas de los vehículos de forma remota y eficiente. Anteriormente, se tardaba mucho tiempo en resolver un caso, y los técnicos solían tardar entre uno y dos meses en llegar al lugar.

LA SOLUCIÓN

Para hacer frente a estos retos, la empresa implementó una solución tecnológica centralizada: el software Remote eye. Esta herramienta ha transformado por completo el proceso de asistencia técnica.

Gracias a este software, los especialistas técnicos de SEAT pueden controlar de forma remota el ordenador del taller de un concesionario, lo que les permite diagnosticar los problemas de forma visual y precisa. Las funciones de asistencia técnica de Remote Eye también les permiten gestionar y realizar un seguimiento de los casos más complejos. Esto garantiza un registro completo de las conversaciones y las acciones, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia del servicio y la calidad general de las reparaciones.



¿POR QUÉ WIDEUM?

Wideum es líder mundial en tecnología de servicio remoto e innovación en aplicaciones para smartphones, tabletas y gafas inteligentes. Nuestro software patentado permite a los usuarios ejecutar tareas difíciles y también facilita el mantenimiento de las operaciones con asistencia remota gracias al intercambio de información entre los operadores de servicio de campo y los departamentos de soporte.

Soluciones como:



incluyen el intercambio de datos y conocimientos en tiempo real que permiten aumentar la productividad gracias a una importante reducción de los costes y del tiempo de inactividad de la maquinaria.



BENEFICIOS

Ayudamos a tu empresa con los mejores productos y soluciones de asistencia remota que potencian a sus técnicos. Además, añaden valor a su servicio de atención al cliente y así, puedes monetizar tu servicio postventa.

Sabemos que tener el mejor rendimiento y ejecución es importante para ti, y por eso queremos ayudarte con:

