



CASO DI STUDIO SEAT

Risolvere guasti complessi sulle automobili.

CLIENTE

Seat

SETTORE

Automobile

PAESE

Spagna

DATA

2025 - Oggi

LA SFIDA

Quando era necessario l'intervento di uno specialista della sede centrale per risolvere guasti complessi sui veicoli, le officine dei concessionari SEAT avevano difficoltà a risolvere i problemi.

La sfida principale consisteva nel diagnosticare e risolvere questi problemi sui veicoli in modo remoto ed efficiente. In precedenza, la risoluzione di un caso richiedeva molto tempo e i tecnici impiegavano in genere da uno a due mesi per recarsi sul posto.

PRECEDENTI

SEAT, filiale del gruppo Volkswagen, è una casa automobilistica spagnola. La gamma di prodotti dell'azienda comprende una serie di veicoli che vanno dalle berline compatte ai SUV, destinati principalmente al mercato europeo di massa. La posizione di SEAT sul mercato è definita dal suo approccio incentrato sul design e da una base di consumatori specifica all'interno del portafoglio del gruppo Volkswagen.

Cupra, inizialmente la divisione ad alte prestazioni di SEAT, si è affermata come marchio indipendente nel 2018. Si posiziona come un marchio di alta gamma incentrato su veicoli performanti e dal design accurato. I modelli Cupra, che comprendono sia derivati delle auto SEAT che modelli unici, contribuiscono a un segmento di mercato differenziato e mirano ad espandere la presenza del gruppo nei settori dei veicoli elettrici e ad alte prestazioni.

Può risolvere i seguenti punti deboli:



Difficoltà nel risolvere guasti complessi dei veicoli nelle officine dei concessionari.

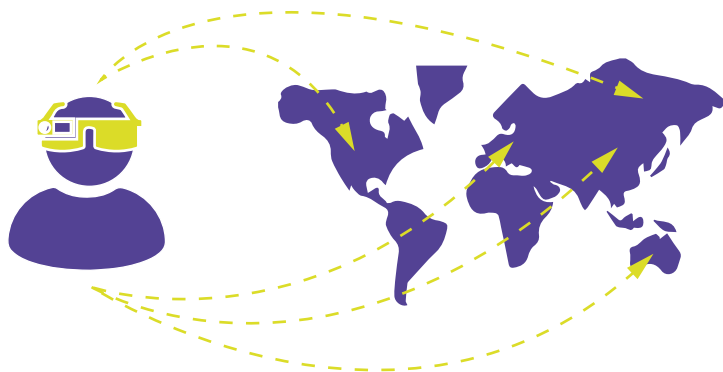


Occasione persa per riparare le auto più rapidamente, a distanza.

LA SOLUZIONE

Per affrontare queste sfide, l'azienda ha implementato una soluzione tecnologica centralizzata: il software Remote Eye. Questo strumento ha trasformato completamente il processo di assistenza tecnica. Grazie a questo software, i tecnici specializzati di SEAT possono controllare a distanza il computer dell'officina di un concessionario, consentendo loro di diagnosticare i problemi in modo visivo e preciso.

Le funzioni di assistenza tecnica di Remote Eye consentono inoltre di gestire e monitorare anche i casi più complessi. Ciò garantisce una registrazione completa delle conversazioni e delle azioni, migliorando notevolmente l'efficienza del servizio e la qualità complessiva delle riparazioni.



PERCHÉ WIDEUM?

Wideum è leader mondiale nelle tecnologie di assistenza remota e nell'innovazione delle applicazioni per smartphone, tablet e occhiali intelligenti. Il nostro software brevettato consente agli utenti di svolgere compiti complessi e facilita anche la manutenzione delle operazioni grazie all'assistenza remota, grazie allo scambio di informazioni tra gli operatori di assistenza sul campo e i servizi di supporto.

Soluzioni quali:



comprendono lo scambio di dati e conoscenze in tempo reale che consentono di aumentare la produttività grazie a una significativa riduzione dei costi e dei tempi di fermo macchina.



AVANTAGGI

Aiutiamo la tua azienda offrendoti i migliori prodotti e soluzioni di assistenza remota che ottimizzano le prestazioni dei tuoi tecnici. Inoltre, aggiungono valore al tuo servizio clienti e ti consentono di monetizzare il tuo servizio post-vendita. Sappiamo quanto sia importante per te ottenere le migliori prestazioni e risultati possibili, ecco perché vogliamo aiutarti offrendoti:

