



ÉTUDE DE CAS SEAT

Résoudre des pannes complexes sur les voitures.

CLIENT
Seat

SECTEUR
Automobile

PAÍS
Espagne

DATE
2025 - Aujourd'hui

ANTÉCÉDENTS

SEAT, filiale du groupe Volkswagen, est un constructeur automobile espagnol. La gamme de produits de l'entreprise comprend une série de véhicules allant des petites berlines aux SUV, destinés principalement au marché européen grand public. La position de SEAT sur le marché se définit par son approche axée sur le design et une base de consommateurs spécifique au sein du portefeuille du groupe Volkswagen.

Cupra, initialement la division haute performance de SEAT, s'est établie en tant que marque indépendante en 2018. Elle se positionne comme une marque haut de gamme axée sur des véhicules performants et au design soigné. Les modèles Cupra, qui comprennent à la fois des dérivés des voitures SEAT et des modèles uniques, contribuent à un segment de marché différencié et visent à étendre la présence du groupe dans les secteurs des véhicules électriques et haute performance.

Il peut résoudre les points faibles suivants :

LE DÉFI

Lorsqu'un spécialiste du siège social était nécessaire pour aider à résoudre des pannes complexes sur les véhicules, les ateliers des concessionnaires SEAT avaient des difficultés à résoudre les problèmes.

Le principal défi consistait à diagnostiquer et à résoudre ces problèmes sur les véhicules à distance et de manière efficace. Auparavant, la résolution d'un cas prenait beaucoup de temps, et les techniciens mettaient généralement entre un et deux mois pour se rendre sur place.



Difficulté à résoudre les pannes complexes des véhicules dans les ateliers de leurs concessionnaires.

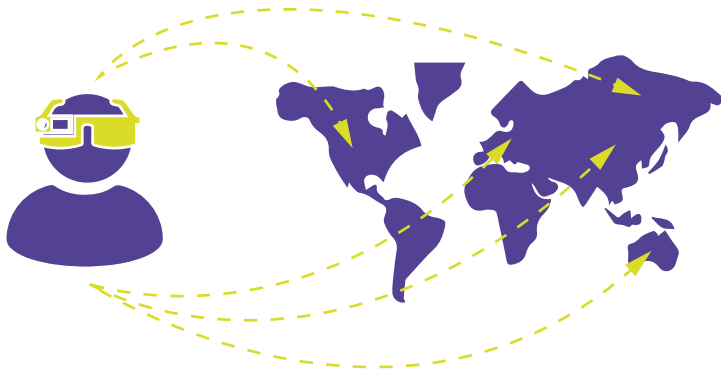


Occasion manquée de réparer les voitures plus rapidement, à distance.

LA SOLUTION

Pour relever ces défis, l'entreprise a mis en place une solution technologique centralisée : le logiciel Remote eye. Cet outil a complètement transformé le processus d'assistance technique. Grâce à ce logiciel, les techniciens spécialisés de SEAT peuvent contrôler à distance l'ordinateur de l'atelier d'un concessionnaire, ce qui leur permet de diagnostiquer les problèmes de manière visuelle et précise.

Les fonctions d'assistance technique de Remote Eye leur permettent également de gérer et de suivre les cas les plus complexes. Cela garantit un enregistrement complet des conversations et des actions, ce qui a considérablement amélioré l'efficacité du service et la qualité globale des réparations.



POURQUOI WIDEUM ?

Wideum est le leader mondial des technologies de service à distance et de l'innovation dans les applications pour smartphones, tablettes et lunettes intelligentes. Notre logiciel breveté permet aux utilisateurs d'effectuer des tâches difficiles et facilite également la maintenance des opérations grâce à l'assistance à distance, grâce à l'échange d'informations entre les opérateurs de service sur le terrain et les services d'assistance.

Solutions telles que :



comprennent l'échange de données et de connaissances en temps réel qui permettent d'augmenter la productivité grâce à une réduction significative des coûts et des temps d'arrêt des machines.



AVANTAGES

Nous aidons votre entreprise en vous proposant les meilleurs produits et solutions d'assistance à distance qui optimisent les performances de vos techniciens. De plus, ils ajoutent de la valeur à votre service clientèle et vous permettent ainsi de monétiser votre service après-vente. Nous savons qu'il est important pour vous d'obtenir les meilleures performances et exécutions possibles, c'est pourquoi nous voulons vous aider en vous proposant :

