

Inmejorable asistencia postventa con xAssist para una mejor calidad y un servicio más rápido



347 concesionarios EEUU



Industria automotriz



Uso productivo



En marcha desde 2019

SITUACIÓN INICIAL

BMW Norteamérica y los concesionarios MINI tienen un excelente historial de servicio al cliente. La calidad del servicio es un aspecto muy importante de la estrategia de BMW y la tasa de pérdida de clientes depende especialmente de las experiencias realizadas en los puntos de servicio. Los clientes esperan un servicio profesional y rápido, incluso en los casos de reparaciones más complejas.



Este es un gran ejemplo de cómo estamos aplicando las nuevas tecnologías para ayudar a nuestros técnicos a trabajar de forma más eficiente y fomentar nuestro compromiso de ofrecer la mejor experiencia de servicio posible a los clientes de BMW.

- Claus Eberhart, vicepresidente de postventa de BMW Norte América

DESAFÍO EMPRESARIAL

Los casi 400 concesionarios norteamericanos independientes de BMW y MINI están repartidos por todo Estados Unidos, lo que dificulta la obtención de conocimientos de expertos en cualquier momento y en cualquier lugar. A pesar de estar muy bien capacitados, los técnicos de servicio, en situaciones de reparación difíciles, pueden requerir ayuda adicional y necesitar pausar su tarea hasta que reciban asistencia. Esto supone una carga importante para los ingenieros de soporte técnico, que tienen que desplazarse a los concesionarios individuales para proporcionar la asistencia necesaria. En estos casos, los clientes se quedan sin su coche y pueden exigir a los concesionarios que les proporcionen un vehículo de sustitución. Al mismo tiempo, los ingenieros de soporte técnico pierden mucho tiempo en la carretera, lo que podría utilizarse para ayudar con su experiencia a sus compañeros.

SOLUCIÓN **UBIMAX**

Llevando el intercambio de conocimientos al siguiente nivel, BMW implementó Ubimax xAssist para mejorar la colaboración con ambas manos libres. Utilizando lo que BMW llama "TSARA Vision", los 347 concesionarios de EE.UU. tienen acceso a videollamadas bidireccionales para conectarse inmediatamente con expertos en llamadas 1 a 1 o de grupo. Durante estas llamadas, los expertos pueden compartir documentos (técnicos), guiar con observaciones en directo, tomar fotografías, grabar vídeos o resaltar elementos utilizando la realidad aumentada. Las percepciones visuales son tan útiles para el experto como la guía gráfica para el técnico. Y toda la información se documenta automáticamente durante el trabajo para su posterior consulta en el registro de llamadas. El sistema se implementó en menos de 3 meses.



BENEFICIOS **INMEDIATOS**

Este es un buen ejemplo de cómo las empresas fuertes en postventa, como BMW, ganan hoy en día una ventaja competitiva significativa al utilizar realidad aumentada. Con los conocimientos adecuados al alcance de la mano del técnico, incluso reparaciones difíciles se realizan rápidamente y sin defectos. Esto además de aumentar la satisfacción del cliente, también es muy beneficioso para el técnico, ya que recibe regularmente capacitación por parte de los mejores expertos. Para los concesionarios, esto resultará en negocios adicionales y la capacidad de prestar un servicio altamente eficiente.

Supera las expectativas

- Convince a los clientes con una rápida resolución de casos sin perder calidad
- Cumple siempre con la promesa de reparaciones correctas a la primera
- Ofrece niveles de servicio y calidad que la competencia no puede igualar

Haz más negocios

- Incremento significativo del rendimiento con una duración de mantenimiento menor
- Mejora el uso de materiales completando las tareas de una sola vez
- Toma nota de las mejores prácticas en el trabajo, en lugar de invertir en costosas capacitaciones

Atrae y reten al talento

- Aumenta la comunicación verbal entre técnicos y fabricantes, reduciendo la comunicación escrita
- Facilita las reparaciones complejas y aun así ofrece una calidad impecable
- Los expertos disfrutan de un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal

Contacta con nosotros



Ubimax S.A. de C.V. | Guadalajara | +52 33 41 600 872

Ubimax Inc. | Atlanta | San Francisco | Chicago | +1 404 - 566 2921

Ubimax GmbH | Bremen | Frankfurt | Munich | +49 421 33 558 300

www.ubimax.com info@ubimax.com aftersales.ubimax.com