

Press Release

Así funciona el innovador Servicio de Asistencia Remota de IVECO

El nuevo Servicio de Asistencia Remota permite realizar diagnósticos a distancia, sin necesidad de que el vehículo pase por un taller. Esta tecnología conecta el vehículo, al Control Room de IVECO y al concesionario, que puede localizar una posible incidencia, agendar una cita en el taller y solicitar los repuestos necesarios.

Madrid, 5 de mayo de 2022

IVECO está a la vanguardia en conectividad y ofrece innovadores servicios digitales que facilitan la vida a sus clientes y aumentan la productividad de sus vehículos, como el Servicio de Asistencia Remota. **Ricardo Veganzones, director de Service de IVECO España y Portugal**, explica que *“el objetivo es asegurar al cliente la máxima disponibilidad de su vehículo y la mejor forma de conseguirlo es usando la innovación y la tecnología. Gracias al profundo trabajo de digitalización que hemos realizado, somos capaces de poner en contacto al cliente, el vehículo y al taller. Y ahora hemos cerrado el círculo, porque también somos capaces de diagnosticar en remoto cualquier inconveniente del vehículo”*.

Como afirma **Jonatan Pajares, IVECO Service Technical Specialist**, poner en marcha el Servicio de Asistencia Remota es muy sencillo. *“Cuando el conductor detecta un problema, pulsa en el botón R.A.S en el dispositivo Hi Connect o en la aplicación específica (EASY Daily, en el caso de la Daily; o EASY-WAY, si se trata del IVECO S-WAY). La centralita PCM envía una solicitud a la Control Room de IVECO para generar un código único de cuatro dígitos, que se visualiza en el dispositivo. El conductor facilita el código de acceso al concesionario, que a partir de ese momento toma el control del vehículo por conexión remota, localiza el problema, agenda la cita y prepara las piezas de recambio”*.

Eso sí, *“antes de efectuar un servicio de asistencia remota es necesario que se cumplan todos los requisitos de seguridad. El vehículo tiene que tener conexión a internet, estar aparcado en un lugar seguro, sin personas alrededor y con el conductor siempre dentro de la cabina”* recalca Jonatan Pajares.

Para Ricardo Veganzones, *“las ventajas de la telediagnosís para el cliente es que se reducen al máximo los tiempos de paralización de su vehículo. También ahorra tiempo, porque no es necesario desplazar el vehículo a un concesionario para realizar un diagnóstico”*.

Este sistema forma parte de las últimas innovaciones de digitalización de la marca, como por ejemplo, [el proyecto de modernización de los talleres y concesionarios de IVECO](#) que implantó el pasado año de forma pionera en el sector del vehículo industrial, mediante un proceso de transformación digital con la colaboración de Samsung en la parte de hardware y de Inforserveis para el software, llamado CAR. Actualmente, los mecánicos y asesores realizan su trabajo de forma más rápida con un acceso en tiempo real a la actividad del taller, por lo que pueden conocer de primera mano cuántas reparaciones están en curso, cuántos clientes están esperando a ser atendidos y cuántos pedidos hay en marcha, así como evitar al máximo el tiempo de parada y el retraso en la continuidad de la misión de los clientes, reduciendo el tiempo de espera unos 45 minutos menos de media al día.

IVECO

IVECO es una marca de Iveco Group N.V (MI: IVG). IVECO diseña, fabrica y comercializa una amplia gama de vehículos comerciales ligeros, medios y pesados, camiones todoterreno y vehículos para aplicaciones como misiones fuera de la carretera.

La amplia gama de productos IVECO incluye el modelo Daily ('Van of the Year 2018'), que cubre el segmento de 3,3 a 7,2 toneladas; el Eurocargo, de 6 a 19 toneladas y en el segmento pesado de más de 16 toneladas, el Trakker (dedicado a las misiones off-road) y la gama IVECO WAY con IVECO S-WAY para carretera e IVECO X-WAY para misiones ligeras off the road. Bajo la marca IVECO Astra, produce también vehículos para la construcción y la minería, basculantes rígidos o articulados y vehículos especiales.

Con más de 21.000 empleados, IVECO fabrica vehículos equipados con las más avanzadas tecnologías en 7 países del mundo, en Europa, Asia, África, Oceanía y América Latina. Los 4.200 puntos de venta y asistencia en más de 160 países garantizan el apoyo técnico en cualquier lugar en el que trabaja un vehículo IVECO.

Para más información sobre IVECO: www.iveco.com

Para más información, contactar con:

Sonia Navarro
Directora de Comunicación
Teléfono: +34 913 252 380
Email: prensa.iveco@cnhind.com