

Diagnósticos remotos, predicción de incidencias... Así es el nuevo concepto de servicio de IVECO basado en la conectividad

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.

La séptima entrega del podcast 'Historias en carretera' aborda cómo IVECO ha realizado una transformación digital y ha puesto la conectividad al servicio del cliente junto a Ricardo Veganzones, director de Service de IVECO España y Portugal.

Madrid, 15 de octubre de 2021.

El nuevo episodio del podcast "Historias en Carretera" traslada a un escenario que parece de ciencia ficción, y que sin embargo IVECO ha hecho realidad con el objetivo de ofrecer el mejor servicio y liderar la transformación digital en el sector del transporte por carretera. Las innovadoras herramientas digitales y de conectividad de los vehículos IVECO y de la amplia red de concesionarios de la marca permiten predecir posibles incidencias y minimizar los tiempos de reparación. *"IVECO siempre se ha caracterizado por ser una marca que tiene un compromiso muy fuerte con el cliente", explica Ricardo Veganzones, Director de Service de IVECO España y Portugal, "para ofrecer un servicio de excelencia en el siglo XXI nos hemos puesto en su piel y hemos diseñado un innovador proceso que conecta el vehículo, la marca y el concesionario para dar un verdadero servicio 360º. Así podemos satisfacer las demandas y necesidades de los empresarios del sector del transporte, que quieren obtener la mayor rentabilidad y no pueden tener la flota parada".*

Veganzones nos detalla todo este proceso. *"La red de servicio funciona a nivel de modelo exactamente igual que antes, con una red de concesionarios y talleres. Lo que ha evolucionado es todo lo referente a procesos del taller para atender al cliente. Ahora no podemos entender el servicio sin la conectividad y todas las herramientas ligadas con ella para poder mejorar tanto el servicio como su agilidad". "Hemos sido capaces de conectar a IVECO con la red y con el cliente a través de dos sistemas tecnológicos. El Control Room que permite conectar a IVECO con el cliente y su vehículo; y el CAR conecta a IVECO con la red de servicio. En 2021 hemos dado un nuevo paso al conectar también la red con el cliente y con IVECO, para poner al cliente en el centro de todo".*



PRESS RELEASE

Las ventajas de este nuevo proceso son muchas: *“Un menor tiempo de paralización y mayor rapidez en la reparación. También conseguimos ser transparentes y tener una mayor trazabilidad de lo que ocurre en el taller, gracias a instrumentos y aplicaciones como CAR. Y todo esto permite a nuestra red de concesionarios mejorar su eficacia, lo que significa un porcentaje grande de ahorro en tiempos y una ganancia en rentabilidad”*.

Diagnósticos remotos y predicción de incidencias

El Servicio de Asistencia Remota permite realizar diagnósticos a distancia, sin necesidad de que el vehículo pase por un taller. Esta tecnología facilita una comunicación directa entre el conductor y el concesionario, que puede localizar un posible problema y agendar una cita en el taller más cercano, que ya tendrá preparadas de antemano las piezas de recambio.

La conectividad también permite predecir posibles incidencias. *“Parece ciencia-ficción pero al final son matemáticas. A través de la conectividad somos capaces de calcular, con un error mínimo, en función del número de cosas que están conectadas. Es decir cuánto mayor sea el número de vehículos que haya conectados, el error va a ser menor y vamos a ser capaces de predecir más tipos de incidencias. Pero no solamente queremos predecir, para mejorar el servicio, una vez que identificas el problema ponemos un proceso en marcha en el cual concertamos una cita previa con el cliente para minimizar los tiempos de reparación y de espera del cliente”*.

Esta nueva forma de trabajar ha requerido muchas transformaciones. *“Por ejemplo, el puesto de recepcionista ha evolucionado y ahora es un asesor de servicio y conectividad, al que le hemos quitado el escritorio y le hemos dado una tablet para ser el nexo de unión entre la marca y el cliente, agendado citas, explicando las averías que hemos encontrado....”*

‘Historias en carretera’, el podcast de IVECO

‘Historias en carretera’ es un programa en formato podcast donde se habla de la marca y del transporte, de una forma cercana y distendida. Este podcast mensual, de veinte minutos de duración, se distribuirá en las plataformas de audio bajo demanda más conocidas (Youtube, Spotify, Ivoox, Google Podcast, Amazon Music o Apple).

En ‘Historias en carretera’ conversamos con personajes destacados de IVECO sobre muchos aspectos de la marca y del transporte por carretera, desde cómo se diseña y fabrica un vehículo industrial pesado en la fábrica de Madrid, al futuro del transporte por carretera.

‘Historias en carretera’ está presentado por Rafael Guitart, prestigioso periodista con más de 30 años de experiencia en información del motor y que es jurado del Coche del Año en Europa. “En este podcast queremos contar la historia y labor de quienes diseñan, desarrollan y llevan a la carretera los vehículos IVECO que conducen miles y miles de transportistas en distintas partes del mundo”, asegura. “Es un programa distendido y con conversaciones cercanas, que los usuarios pueden descargar en cualquier momento para disfrutar de ellos estén donde estén, ya sea en el salón de casa o en la cabina de su camión”.

IVECO

IVECO es una marca de CNH Industrial N.V., empresa líder mundial en el sector de bienes de equipo que cotiza en la Bolsa de Nueva York (NYSE: CNHI) y en el Mercato Telematico Azionario, organizado y gestionado por Borsa Italiana (MI: CNHI). IVECO diseña, fabrica y comercializa una amplia gama de vehículos industriales ligeros, medios y pesados, y camiones de obras.

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 sobre CNH Industrial: www.cnhindustrial.com

Para más información, contactar con:

Sonia Navarro

Directora de Comunicación y Relaciones Públicas IVECO España

Teléfono: +34 913 252 380

Email: prensa.iveco@cnhind.com