



by **XXOne**

Caso de Uso

ISTOBAL
Vehicle Wash & Care

SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA PARA MANTENIMIENTO Y GESTION DE INCIDENCIAS EN ESTACIONES DE LIMPIEZA DE VEHICULOS

Desafíos

ISTOBAL es una empresa española líder en el diseño, fabricación y comercialización de soluciones de lavado y cuidado de automóviles para el sector automotriz. Desde 1950, la compañía ha contribuido con productos innovadores a la industria para un excelente cuidado del vehículo, garantizando una experiencia de usuario muy positiva cómoda y rápida.

Servicio de asistencia técnica de todos los equipamientos de su red de centros de lavado.

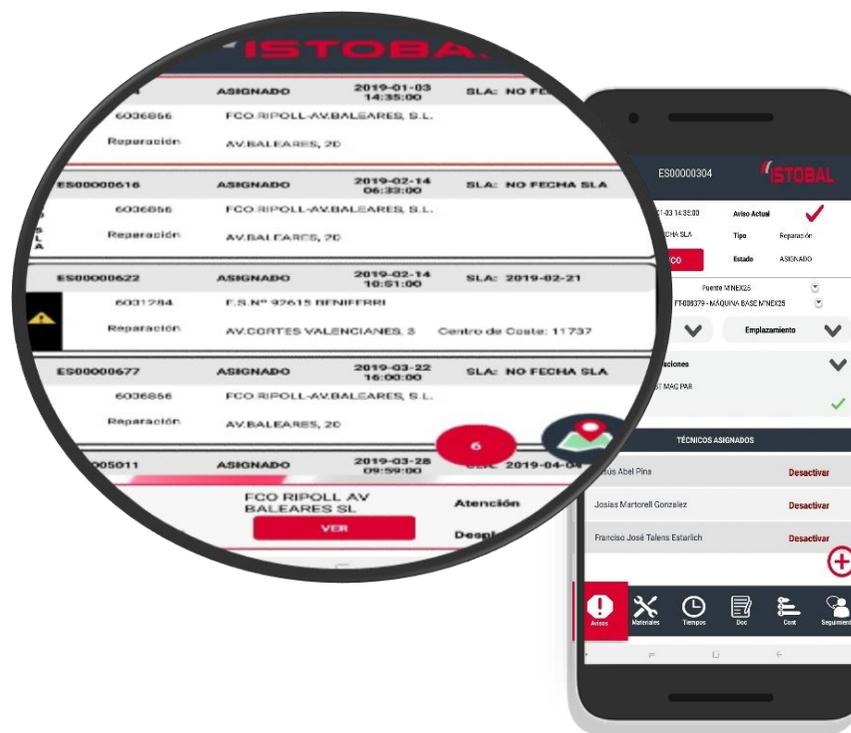
Su firme estrategia de internacionalización le ha permitido posicionarse entre las principales empresas del sector a nivel europeo y convertirse en un referente internacional con presencia en más de 75 países de todo el mundo.

Para ofrecer un mejor servicio y dar mayor cobertura a su amplia gama de espacios globales para el cuidado integral de todo tipo de vehículos, Istobal necesitaba contar con una herramienta que fuera capaz de gestionar y administrar de forma remota todas sus estaciones de servicios, y dar una rápida respuesta a las necesidades de mantenimientos para ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

Soluciones XOne

XOne lleva colaborando con ISTOBAL desde 2012, año en el que se movilizó Istoservices, una aplicación corporativa de su servicio técnico, desarrollada con la tecnología XOne, permitiendo hacer lo más eficiente posible la gestión de las rutas, reduciendo considerablemente los tiempos de traslados y costes, mejorar la productividad de los técnicos, aminorar los tiempos de respuesta y en general incrementar la satisfacción de los clientes.

Debido a la gran aceptación que tuvo la app de Istoservices, surgió la necesidad de movilizarla, modernizarla y dotarla con nuevas funcionalidades, dando lugar a la app iSAT, la cual cuenta con distintos servicios evolucionados como imputación de materiales, además de las horas, encuestas de calidad o firma de documentos, adaptando así la app a las exigencias y demandas del mercado actual.





Proyectos XOne

-ISTOSERVICES

Istoservice es el servicio móvil de asistencia técnica de Istobal. Se lleva a cabo mediante un vehículo especializado para el mantenimiento predictivo e intervención remota de todos los centros de lavado, ofreciendo un servicio seguro y fiable para garantizar una atención lo más rápida y efectiva posible ante cualquier aviso.



-iSAT

App móvil para el servicio técnico de Istoservice. Cuenta con nuevas funcionalidades como gestión de materiales, realización de encuestas de calidad, documentos para firma por cliente y máquina...

Integración
Web Services

Dispositivos
+ 150

Países
España
UK
Dinamarca

PROCESOS MOVILIZADOS

- Gestión de avisos
- Detalle del parte
- Control de tiempos
- Control de desplazamientos
- Gestión de materiales
- Geolocalización en tiempo real
- Navegación en dispositivo
- Mensajería
- Gestión de SLAs
- Control de equipos de trabajo
- Asignación de técnicos
- Lectura de contadores
- Firmas en dispositivo
- Histórico de avisos finalizados
- Generación de documentación
- Encuestas de calidad del servicio
- Control de fichajes
- Uso de fotografías y videos
- Introducción de checklist
- Cierre técnico
- Notificaciones
- Incidencias



“A lo largo de estos años, la estrecha colaboración con Istobal y los buenos resultados obtenidos tras el uso de la app ha posibilitado la internacionalización de iSAT a otros países y la sincronización de la movilidad de su CRM. Además, varios de sus técnicos han recibido formación en XOne para iniciar sus propios desarrollos en la app.”