



TeamViewer
Frontline

ケーススタディ

xAssist による ワールドクラスのアフターサービス

サービスの質とスピードを改善



当初の状況

北米 BMW と MINI のディーラーは最高の方法で顧客サービスを提供してきた素晴らしい実績があります。BMW ではサービスの品質を戦略的に大変重要なものとして位置づけています。顧客離れは特にサービス提供時の体験に左右されているからです。たとえ非常に複雑な修理の場合でも、顧客は有能で迅速なサービスを期待しています。

課題

北米の400近いBMWとMINIのディーラーは、米国中に広く散在しており、専門知識をタイムリーに得ることが困難です。十分なトレーニングを受けたサービス技術者であっても、難しい修理の場合には、作業を一時中断してサポートを受ける必要がある場合もあります。サポートする専門技術者にとっても、各地のディーラーへ出張するのは、大きな負担となります。そのような場合、顧客は愛車をしばらくディーラーに預け、代車の提供を受けることもあります。さらに、サポート技術者はサポートに費やすべき時間を移動に取られてしまうことになります。



米国における全 347 の BMW デイラー



自動車産業



生産性向上



2019年 ソリューション導入

TeamViewer ソリューション

ナレッジシェアの向上のため、BMWはTeamViewer xAssistを導入し、ハンズフリーでコラボレーションを強化しました。「TSARA Vision」というシステムで、全347の米国のディーラーは、専門技術者との1対1もしくはグループでの双方向ビデオ通話を、いつでも利用できるようになりました。

ビデオ通話の中で専門技術者は、技術ドキュメントの共有、ライブ注釈でのガイド、画像や動画の撮影、拡張現実を使っでのハイライトといったことができます。視覚的な情報は専門技術者にとって有用で、現場技術者にとってもグラフィカルな指示は役立ちます。そして、すべての情報は作業中に自動で記録され、後でコールログから参照することもできます。このシステムはラスベガスで開催された北米BMWのナショナルアフターセールスカンファレンスで発表され、その後3か月以内に運用が開始されました。

結果

これはBMWのようにアフターセールスを重視する企業が、拡張現実を利用して著しい競争優位性を得ることができるという、良い実例です。技術者が適切な知識を容易に得ることができれば、難しい修理もミスなく迅速に行うことができます。顧客満足度の向上と同時に、専門家によるOJTを常に受けることができる技術者にとっても、満足度が向上します。また、ディーラーにとっても、新たなビジネスチャンスをつかみ、万全の体制で効率の高いサービスを提供することができるようになります。

これは、当社が新しい技術で技術者の作業効率向上を支援し、BMWのお客様に最高のサービスを提供するという使命を、さらに推進している例です。迅速に問題を解決することで、BMWのディーラーはより早く愛車をお返すことができるようになります。

**Claus Eberhart, VP Aftersales,
BMW of North America**

プロジェクトパートナー:



期待を上回る効果

- ① お客様に納得いただける、迅速かつ品質に妥協のない問題解決を提供
- ② 手戻りがなく一度で解決する修理
- ③ 競合他社の追従を許さないサービスレベル

人材の確保と維持

- ① 技術者とメーカー間のコミュニケーションを改善し、煩雑な文書でのやり取りを削減
- ② 難しい修理を請け負う技術者を支援し、同時に品質も確保
- ③ 専門技術者のワークライフバランスを改善しつつ、より多くの現場技術者を支援

ビジネスの拡張

- ① メンテナンス期間を短縮し、効率を向上
- ② 一度でタスクを完了することで、設備の稼働率も向上
- ③ 高額なトレーニングの代わりに、現場のベストプラクティスを活用して文書化

TeamViewer について

世界的なテクノロジー企業として、TeamViewer はあらゆるプラットフォームのあらゆるデバイスに、どこからでもアクセス、制御、管理、監視、サポートできる安全なリモート接続プラットフォームを提供しています。

60 万以上のお客様にご利用いただいている TeamViewer は、個人用途・非商用目的であれば無料で使用でき、25 億台以上のデバイスにインストールされています。TeamViewer は、リモート接続、拡張現実、IoT、デジタル・カスタマー・エンゲージメントの分野で継続的に革新を続けています。あらゆる業界の企業がシームレスな接続を通じてビジネスクリティカルなプロセスをデジタルに変革できるようにしています。

2005 年に設立され、ドイツのゲッピンゲンに本社を置く TeamViewer は、全世界で約 1,400 名の従業員を擁する株式公開企業です。TeamViewer AG (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場している、MDAX の構成銘柄です。

問い合わせ先

www.teamviewer.com/support

TeamViewer ジャパン株式会社
〒100-6510
東京都千代田区丸の内 1-5-1
新丸の内ビルディング10F

☎ 03-4578-0488

Stay Connected



www.teamviewer.com