



“该行业是主要依靠支持服务来推动的。如果卡车停止，那么客户将无法承受因业务网络直接导致的巨大经济后果。借助 WebEx 的 Support Center，我们现已达到了前所未有的高灵活性和响应度，即能向客户和代理商提供更优质的服务。”

— Iveco 电动车辆系统产品支持经理 Jason Casley



行业

商业车辆制造商

WEBEX 应用程序

Support Center

摘要

商业车辆制造商 Iveco 使用 WebEx 远程检测汽车电子单元以提供支持服务。凭借第一时间诊断问题，Iveco 现在能够向其亚太地区的代理和客户快速正确的支持。

关于 IVECO

Iveco 是商业车辆制造业的国际领先企业，且同为全球第二大柴油引擎制造商。

在澳洲，Iveco 自 1992 年并购 International Trucks 以来，不断致力于为公路运输业制造和分销轻型、中型和中型卡车。该企业的制造厂位于维多利亚的丹顿农，且员工数近 600 人。

丹顿农也是 Iveco 在澳洲的总部，它负责为全国 36 个代理处（即澳洲最大的卡车代理网络）提供售后服务、培训和产品工程制造。

Iveco 使用 WebEx Support Center 使其客户不断壮大

Iveco 拥有 600 多名员工，是一家领先的国际商业车辆制造厂商，且同为全球第二大柴油引擎制造厂商。

在澳洲，Iveco 自 1992 年并购 International Trucks 以来，不断致力于为公路运输业制造和分销轻型、中型和中型卡车。该企业的制造商位于维多利亚的丹顿农。

丹顿农也是 Iveco 在澳洲的总部，它负责为全国 36 个代理处（即澳洲最大的卡车代理网络）提供售后服务、培训和产品工程制造。

挑战

近年来，电脑化的汽车电控已更为复杂。引擎管理、悬吊控制、刹车控制、座舱舒适度以及电子系统都是由复杂的电器单元管理的。这些电器单元在每辆汽车内交互作用，如同联网的电脑一样。

面对越来越复杂的汽车电器单元，Iveco 发现与其代理有效协作解决支持问题变得更难。汽车电器单元的迅速变化，意味着代理们无法始终完全接受培训一或对新产品一无所知，且总是缺乏自行诊断问题必备的资源。对 Iveco 而言，最大的问题就是明确了解问题，这样才能为其代理提供他们所需的支持。

Iveco 电子汽车系统部产品支持经理 Jason Casley 说明道，“当问题涉及道汽车诊断时，我们需要清楚地了解发生了什么问题。但是，在某些卡车上 11 台电脑，每台都是独立地模块，服务于不同的用途。这 11 台电脑相互沟通组成了一个复杂的系统，这令我们很那诊断问题。”

以前，Iveco 依靠电话进行其支持服务，这种方式非常耗时且准确率不高。客户将问题报告给技术人员，该人员随即将问题描述给服务经理，最终由服务经理将问题叙述给 Iveco。

Casley 继续说道，“每个人都会按他自己的方式描述问题，因此我们最终可能碰到的是抽象问题或不正确的问题描述。由

于我们最初未获取正确的信息，因此整个流程可能花费大量的资源和时间。我们需要一种方式来改进与代理间的沟通，以能更有效地支持客户。”

解决方案

Casley 明白要令支持流程更为高效，Iveco 需要能最先看到问题，无论此时车辆停靠在路边或已送修。得到 Iveco IT 团队的帮助后，Jason 开始在因特网上搜索相关的选择。

“在我们的搜索过程中，我们找到了 WebEx，并申请了免费试用。最初，我们认为 WebEx 并不适合我们，因为它侧重于协作，而非支持。因此我们又转向搜索其它系统，甚至考虑开发一个客户解决方案，但这样做超出了我们的预算。”

“当我们正在搜索其它系统时，WebEx 团队回复了我的免费试用注册，并通过电话与我进行了联系。在交流过程中，很明显，WebEx Support Center 是合适的解决方案。” Casley 说。

尽管需要自定义一些应用程序来满足 Iveco 的需求，但 Iveco 的 WebEx Support Center 试用成效相当显著。Casley 继续说道，“WebEx 团队为我们提供了相当多的支持和帮助，他们十分敬业地为我们提供了一个解决方案来满足我们地需求，这些改变现已成为整个 WebEx Support Center 解决方案的一部分。

“最终，我们选择了 WebEx，因为它总是能在第一时间提供服务，而且我们也很喜欢文件传送和上船更新功能。WebEx 具有一个灵活的平台，以及一个简单、抑郁使用的解决方案，且几乎不需要进行培训。这一点对于我们所有的代理、技术人员和客户都很重要。” Casley 说道。

优点

Iveco 现在能够使用 Support Center 功能第一时间诊断处汽车的问题，更高效地提供支持。技术人员和服务经理使用界面装置直接将膝上型电脑连接至汽车。软

“WebEx 使我们能够为客户车辆直接提供更多的专业技能（无论其因故障停靠在路边或是在正常的工厂维修服务中）。

— Iveco 电动车辆系统产品支持经理 Jason Casley

件程序将汽车电器单元使用的语言转译为电脑屏幕读取的信息，再通过 WebEx，Iveco 能够远程查看汽车的内部运作，并确认问题所在。

Casley 说，“WebEx 使我们能够为客户车辆直接提供更多的专业技能（无论其故障停靠在路边或是在正常的工厂维修服务中）。而且，因为我们能够第一时间看到问题，我们可以即时解决问题。我们不必再浪费资源尝试正确确认问题了。”

“现在我们在即时条件下分享数据，我们可以把流程看做测试，必要时可以干扰并控制代理的电脑来执行我们自己的测试。这意味着我们能够在支持会话期间培训代理和技术人员，让他们再次遇到此类问题时能够迅速做出响应。”

“该行业是主要依靠支持服务来推动的。如果卡车停止，那么客户将无法承受因业务网络直接导致的巨大经济后果。借助 WebEx 的 Support Center，我们现已达到了前所未有的高灵活性和响应度，即能向客户和代理商提供更优质的服务。”

“我们实施 WebEx 应用时所面临的一个挑战就是让代理们明白良好的带宽网络连接是多么重要。但是现在当他们体验了 WebEx Support Center 的优点后，我们的代理们不再询问我们能提供他们什么帮助之类的问题了。”Casley 说道。

展望

现在，整个公司内部在使用 WebEx，且还将用于为新西兰和韩国的代理们提供支持。“我们现在还使用 WebEx 来从总部对引擎和齿轮箱（实际上是整台汽车）进行编程。”Casley 继续说道，“员工逐渐开始看到 WebEx 的更多应用领域，且了解到还有其它方式可以开展业务。我们正在关注 WebEx One 站点，且可能在今后使用它来建立代理通信网络，以为我们自己和代理之间提供直接的交互论坛。”

“上个月，我们主持了大约 6800 分钟会议。每次会话平均耗时 25 分钟左右，因此上个月我们通过 WebEx 举行了近 300 次会话。它已成为我们日常运作的一个集成部分，我确定我们将在今后继续开拓 WebEx 相关的其它创新应用。”Casley 总结道。

“WebEx 团队为我们提供了相当多的支持和帮助，他们十分敬业地为我们提供了一个解决方案来满足我们的需求，这些改变现已成为整个 WebEx Support Center 解决方案的一部分。

— Iveco 电动车辆系统产品支持经理 Jason Casley

重点

- Iveco 现在能够第一时间从远程诊断车辆问题，降低了解决支持问题所需的时间和资源消耗量。
- Iveco 能够直接为客户的车辆（无论因故障停靠在路边，或是正在送修）提供更多专业技术，从而为亚太地区的代理和客户提供更迅速准确的支持。
- Iveco 还能够从公司总部对车辆进行远程编程，省时省钱。