

サクセスストーリー

デジタルサービスデスク (DSD) タブ

自動車サービスの革新: DSD タブ アプリケーション

企業名

Mercedes Benz

業界

自動車製造・販売業

ロケーション

インド

インパクト

運用効率とスループットの向上

アプリケーション

デジタルサービスデスク (DSD) タブ

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com

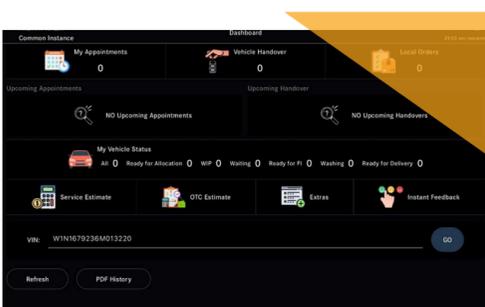
DSDタブによりメルセデスベントのサービスエクスペリエンスを合理化

ケーススタディ

DSDタブアプリケーションにより自動車のサービスに革命を起こしました

背景

サービスアドバイザー向けの既存の車両検査アプリケーションは、現代的な機能と互換性に欠けており、非効率性と顧客の不満をもたらしていました。時代遅れの技術と不十分なアップデートのサポートにより、徹底した車両点検と包括的なレポート作成の機能が妨げられていました。



弊社のアプローチ

サービス プロセスの合理化

こうした課題に対処するため、新しいアプリケーションであるDSDタブはFlutterを使用して開発され、iOSプラットフォームとAndroidプラットフォームの両方との互換性が確保しました。このアプリケーションは、総合的な車両検査を実施し、印刷可能なPDFレポートを作成するためのユーザーフレンドリーなインターフェイスをサービスアドバイザーに提供することを目的としています。

ソリューション

- ① **モバイルファーストエクスペリエンス:** モバイルアプリで、サービスアドバイザーはお客様の情報や検査ツールに外出先からアクセスできるようになります。
- ② **総合的な検査:** サービスアドバイザーは、凹み、部品の査定、タイヤの深さ、交換可能性、エンジンオイルの状態など、車両に関するさまざまな詳細情報を入力することができ、徹底した検査を確保します。
- ③ **セキュアなデータストレージ:** すべてのお客様情報はCMSのバックエンドシステムに安全に保存され、お客様情報の機密性と完全性を確保します。

インパクト

ユーザ適応率

50% ユーザーフレンドリーな設計、モバイルサポート、直感的なワークフローを通じた対応

顧客満足 (CSAT)

70% 透明性、サービス履歴、リアルタイムフィードバック機能の提供による満足度向上

業務効率

25% 検査プロセスの合理化と手作業の削減による効率改善

アプリケーションリスクの低減

60% 近代的で安全なアーキテクチャと技術の積み重ねの更新により、アプリケーション関連のリスクが低減

アプリケーションパフォーマンスの向上

30% パフォーマンスの向上と、ロード時間が短縮による、UI/バックエンドの対応の最適化

深刻な問題の即時解決

24/7 リアルタイムでのイベントの取扱いとシステムアラートによる解決機能の提供

直面した課題

●旧式のレガシーシステム

レガシーアプリケーションは、多くの場合、最新のデバイスとの互換性がなく、リアルタイムの更新を妨げ、統合に腐心し非効率性とデータサイロ化をもたらしていました。

●手作業による処理

手作業による検査プロセスとレポート作成には時間がかかり、エラーが発生しやすく、お客様にとって透明性に欠けていました。

●再開発に伴う複雑さ

既存の機能の分析、データ移行、新機能の組み込みなど、DSD Tabsアプリケーションの再開発に伴う複雑さをゼロからナビゲートすると同時に、実行中のサービス業務の中断を最小限に抑え、ユーザのシームレスな移行を確実にしました。

実証された主な専門分野

●モバイルアプリの開発

弊社のチームは、Flutterのようなフレームワークを使ってクロスプラットフォームのモバイルアプリを開発するスキルを持ち、より広い部分への到達力と効率的な開発を確実にします。

●業界知識

車両検査プロセスとサービス業務の詳細な記述は、自動車サービス業界の要件と課題を深く理解していることを示しています。

●バックエンドシステムとの統合

弊社のチームは、CMSなどのバックエンドシステムとモバイルアプリケーションをシームレスに統合し、データセキュリティと効率的な情報フローを確保できます。



Cubastion Consulting Pvt. Ltd.

11th Floor, Block B, Vatika Business Park,
Sector 49, Sohna, Road Gurgaon
Haryana 122018,
INDIA

Cubastion Consulting 株式会社

〒221-0056 神奈川県
横浜市神奈川区金港町 7-3
金港ビル 7F

Cubastion Consulting LLC

Irvine Center Drive
Irvine Business Center, Suite 200, Irvine, CA 92618.

お問い合わせ: salesjp@cubastion.com

CUBASTIONの概要

Cubastionは、グローバル企業がミッションクリティカルなシステムと運用を実行しながら、ITの近代化、データアーキテクチャの最適化、プラットフォーム全体のセキュリティとスケーラビリティの確保を支援致します。世界の大企業やインドの公共部門の事業部門は、Cubastionが新しいレベルのパフォーマンス、競争力及び顧客体験を推進するためのサービスを導入することに信頼をおいています。

18年間にわたり、Cubastionは異なる文化、異なる地域の世界中の5億人以上の人々の業務に影響を与えるソリューションを構築してきました。Cubastionの詳細につきましてはcubastion.co.jpをご覧ください。