



FALLSTUDIE BAUSCH

# Effizienz des Kundendienstes

**KUNDE**

Bausch Advanced Technologies

**SEKTOR**

Pharmazie

**LAND**

U.S.A.

**DATUM**

2020 - heute

## HINTERGRUND

BAUSCH Advanced Technologies, Inc. hat seinen Sitz in Clinton, Connecticut (USA) und ist Teil der BAUSCH Advanced Technology Group. Es handelt sich um ein Unternehmen für pharmazeutische Verpackungsmaschinen, das Vertrieb, Design, Herstellung, Service und mehr für die pharmazeutische und biotechnologische Industrie anbietet.

Das Unternehmen hat sich auf qualitativ hochwertige Anlagen und außergewöhnlichen Service spezialisiert. Seine Hauptaufgabe ist das Befüllen, Verschließen, Sterilisieren und Prüfen von Infusionsbeuteln, Spritzen, Fläschchen, Flaschen und verschiedenen anderen Behältern.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Bausch wollte die Qualität seines Kundendienstes verbessern, um sofortige Hilfe leisten zu können. Darüber hinaus musste die Effizienz der Kundendienstabteilung verbessert werden.

Es galt, die folgenden Probleme zu lösen:






Support-Service für die Kunden

Verbesserung der Installations-,  
Einrichtungs-, Reparatur- und  
Wartungsprozesse

# DIE LÖSUNG

Remote Eye, die Fernwartungslösung von Wideum, bot eine maßgeschneiderte Lösung, die das Unternehmen seinen Kunden anbieten konnte.

-  Sie konnten ihre Maschinen vor Ort einfach und schnell reparieren
-  Die Kosten für Service
-  Reisen reduzieren und ihren Kunden schnellere Reaktionszeiten bieten

Da die Technologie noch nicht bekannt war, bot Remote Eye/Wideum Schulungen an, um die Umstellung für die Kunden zu erleichtern. Darüber hinaus wurden interne Verfahren entwickelt, um alle erforderlichen Fernwartungslösungen in den Service einzubinden, so dass auch die Mitarbeiter mit dieser neuen Technologie vertraut sind.

# WARUM WIDEUM?

Wideum ist ein weltweit führender Anbieter von Fernwartungstechnologie und innovativen Anwendungen für Smartphones, Tablets und Smart Glasses.

Unsere firmeneigene Software ermöglicht es den Anwendern, schwierige Aufgaben auszuführen, und sorgt dank des Informationsaustauschs zwischen den Außendienstmitarbeitern und den Support-Abteilungen auch für eine Betriebswartung mit Fernunterstützung.

Lösungen wie



ermöglichen den Austausch von Daten und Wissen in Echtzeit, was die Produktivität steigert, da Kosten und Ausfallzeiten von Maschinen erheblich reduziert werden.



# VORTEILE

Wir unterstützen Ihr Unternehmen mit den besten Fernwartungsprodukten und -lösungen, die Ihre Techniker befähigen. Darüber hinaus steigern sie den Wert Ihres Kundendienstes und können Ihren Kundendienst monetarisieren.

Wir wissen, dass die beste Leistung und Ausführung für Sie wichtig ist, und genau deshalb wollen wir Ihnen helfen:

