



ESTUDIO DE CASO BAUSCH

Eficiencia en servicio al cliente

CLIENTE

Bausch Advanced Technologies

SECTOR

Farmacéutico

PAÍS

EE.UU.

FECHA

2020 - actualidad

ANTECEDENTES

BAUSCH Advanced Technologies, Inc. está situada en Clinton, Connecticut (EE.UU.) y forma parte del grupo BAUSCH Advanced Technology. Es una empresa de maquinaria de envasado de productos farmacéuticos que ofrece ventas, diseño, fabricación, servicio y mucho más para las industrias farmacéutica y biotecnológica.

Se especializan en equipos de alta calidad y en un servicio excepcional, siendo su función principal el llenado, cierre, esterilización e inspección de bolsas intravenosas, jeringas, viales, frascos y otros recipientes diversos.

EL RETO

Bausch quería mejorar la calidad de su servicio de atención al cliente para tener una disponibilidad de asistencia inmediata. Además, necesitaban mejorar la eficacia de su departamento de atención al cliente.

Necesitaban resolver los siguientes puntos débiles:



Servicio de asistencia a sus clientes



Mejorar los procesos de instalación, configuración, reparación y mantenimiento

LA SOLUCIÓN

Remote eye, la solución de asistencia remota de Wideum, les proporcionó una solución a medida que pudieron ofrecer a sus clientes.



Podían solucionar los problemas de sus máquinas sobre el terreno con facilidad y rapidez



Tener la posibilidad de reducir los costes de los viajes de servicio



Ofrecer tiempos de respuesta más rápidos a sus clientes

Aunque la tecnología les era desconocida, Remote Eye/Wideum proporcionó formación para facilitar la transición a sus clientes. También crearon procedimientos internos para incorporar cualquier solución de asistencia remota necesaria en su experiencia de servicio, para que sus empleados también se sintieran cómodos utilizando esta nueva tecnología.

¿POR QUÉ WIDEUM?

Wideum es líder mundial en tecnología de servicio remoto e innovación en aplicaciones para smartphones, tabletas y gafas inteligentes.

Nuestro software patentado permite a los usuarios ejecutar tareas difíciles y también facilita el mantenimiento de las operaciones con asistencia remota gracias al intercambio de información entre los operadores de servicio de campo y los departamentos de soporte.

Soluciones como



incluyen el intercambio de datos y conocimientos en tiempo real que permiten aumentar la productividad gracias a una importante reducción de los costes y del tiempo de inactividad de la maquinaria.



BENEFICIOS

Ayudamos a tu empresa con los mejores productos y soluciones de asistencia remota que potencian a sus técnicos. Además, añaden valor a su servicio de atención al cliente y así, puedes monetizar tu servicio postventa.

Sabemos que tener el mejor rendimiento y ejecución es importante para ti, y por eso queremos ayudarte con:

