



ÉTUDE DE CAS BAUSCH

# Efficacité du service client

**CLIENT**

Bausch Advanced Technologies

**SECTEUR**

Pharmaceutique

**PAYS**

États-unis D'amérique

**DATE**

2020 - aujourd'hui

## CONTEXTE

BAUSCH Advanced Technologies, Inc. est située à Clinton, dans le Connecticut (États-Unis). (États-Unis) fait partie du groupe BAUSCH Advanced Technology. Il s'agit d'une entreprise, fabricant des machines d'emballages pharmaceutique, prenant en compte la vente, la conception, la fabrication et la maintenance, entre autres, aux industries pharmaceutique et biotechnologique.

Spécialisée dans les équipements de haute qualité et avec un service exceptionnel, sa fonction principale est le remplissage, la fermeture, la stérilisation et l'inspection des poches à perfusion, des seringues, des flacons, des bouteilles et d'autres récipients.

## LE DÉFI

Bausch souhaitait améliorer la qualité de son service clientèle afin de disposer d'une assistance immédiate. En outre, ils devaient améliorer l'efficacité de leur service après-vente.

L'entreprise devait résoudre les problèmes suivants :




Service d'assistance à leurs clients




Améliorer les processus d'installation, de configuration, de réparation et de maintenance

## LA SOLUTION

Remote Eye, logiciel d'assistance à distance de Wideum, a fourni une solution sur mesure que l'entreprise a ensuite pu proposer à ses clients.

 Ils ont ainsi pu dépanner rapidement et facilement leurs machines sur le terrain

 Éduire les frais de déplacement

 Offrir des temps de réponse plus rapides à leurs clients

Bien que la technologie ne soit pas familière, Remote Eye/Wideum a assuré une formation pour faciliter la transition avec ses clients. Ils ont également créé des procédures internes pour incorporer toute solution de téléassistance nécessaire dans leur expérience de service, afin que leurs employés soient également à l'aise avec cette nouvelle technologie.

## POURQUOI WIDEUM?

Wideum est un leader mondial de la technologie de service à distance et de l'innovation dans les applications pour smartphones, tablettes et lunettes intelligentes.

Notre logiciel permet aux utilisateurs d'exécuter des tâches difficiles et prévoit également la maintenance des opérations avec une assistance à distance grâce au partage d'informations entre les opérateurs de service sur le terrain et les départements de support.

Des solutions comme:



incluent le partage de données et de connaissances en temps réel qui permettent d'augmenter la productivité grâce à la réduction significative des coûts et des temps d'arrêt des machines.



## AVANTAGES

Nous aidons votre entreprise en lui proposant les meilleurs produits et solutions de téléassistance qui responsabilisent vos techniciens. En outre, ils apportent une valeur ajoutée à votre service client et vous pouvez ainsi monétiser votre service après-vente.

Nous savons qu'il est important pour vous d'être efficace, et c'est exactement pour cela que nous voulons vous aider :

