



CASO DI STUDIO BAUSCH

Efficienza del servizio clienti

CLIENTE

Bausch Advanced Technologies

SETTORE

Farmaceutico

PAESE

U.S.A.

DATA

2020 - oggi

L'azienda è specializzata in apparecchiature di alta qualità e in un servizio eccezionale; la sua funzione principale è il riempimento, la chiusura, la sterilizzazione e l'ispezione di sacche per flebo, siringhe, fiale, bottiglie e altri contenitori.

LA SFIDA

Bausch voleva migliorare la qualità del proprio servizio clienti per avere una disponibilità di assistenza immediata. Inoltre, era necessario migliorare l'efficienza del reparto di assistenza clienti.

Dovevano risolvere i seguenti punti dolenti:



Assistenza ai clienti



Migliorare i processi di installazione, configurazione, riparazione e manutenzione

IL CONTESTO

BAUSCH Advanced Technologies, Inc. ha sede a Clinton, Connecticut (USA) e fa parte del gruppo BAUSCH Advanced Technology. È un'azienda di macchinari per il confezionamento farmaceutico che offre vendita, progettazione, produzione, assistenza e altro ancora per le industrie farmaceutiche e biotecnologiche.

LA SOLUZIONE

Remote Eye, la soluzione di assistenza remota di Wideum, ha fornito una soluzione su misura da offrire ai clienti.



In questo modo potevano risolvere i problemi delle loro macchine sul campo con facilità e rapidità



Riducendo i costi di viaggio



Per l'assistenza e fornendo tempi di risposta più rapidi ai loro clienti

Anche se la tecnologia non era familiare, Remote Eye/Wideum ha fornito una formazione per facilitare la transizione con i clienti. Hanno anche creato procedure interne per incorporare qualsiasi soluzione di assistenza remota necessaria nella loro esperienza di servizio, in modo che anche i loro dipendenti fossero a loro agio nell'uso di questa nuova tecnologia.

PERCHÉ WIDEUM?

Wideum è leader mondiale nella tecnologia di assistenza remota e nell'innovazione delle applicazioni per smartphone, tablet e occhiali intelligenti.

Il nostro software di proprietà consente agli utenti di eseguire compiti difficili e di effettuare la manutenzione delle operazioni tramite l'assistenza remota e grazie alla condivisione delle informazioni tra gli operatori del servizio in loco e i reparti di assistenza.

Soluzioni come



prevedono la condivisione di dati e conoscenze in tempo reale che consentono di aumentare la produttività grazie alla significativa riduzione dei costi e dei tempi di fermo macchina.



VANTAGGI

Aiutiamo la vostra azienda con i migliori prodotti e le migliori soluzioni per l'assistenza remota che danno potere ai vostri tecnici. Inoltre, aggiungiamo valore al vostro servizio clienti in modo da poter monetizzare il vostro servizio post-vendita.

Sappiamo che per voi è importante avere le migliori prestazioni ed esecuzioni, ed è proprio per questo che vogliamo aiutarvi:

