



**COMEXI**

FALLSTUDIE COMEXI

# Monetarisierung Ihres technischen Dienstes

**KUNDE**  
Comexi

**SEKTOR**  
Verpackung

**LAND**  
Spanien

**DATUM**  
2018 - heute

## HINTERGRUND

Comexi ist ein 1967 gegründeter Hersteller von Verpackungsmaschinen in Familienbesitz. Mit einem Handelsnetz und Ersatzteilen mit sofortiger Verfügbarkeit in mehr als 100 Ländern verfügt Comexi über eine tadellose Erfahrung in der Herstellung von Investitionsgütern für die Verarbeitungsindustrie von flexiblen Verpackungen.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Vor der Einführung von Remote-Lösungen bot Comexi Kundendienstleistungen per Telefon, E-Mail und Skype an. Wenn ein Kunde anrief und ein Problem mit seiner Maschine hatte, waren die Mitarbeiter von Comexi auf die Aussagen der Kunden angewiesen.

Mit der Entdeckung der "Remote Eye Solution" über die Epson Moverio-Brille eröffnete sich eine Vielzahl von Möglichkeiten, den Service für die Endkunden zu verbessern.

Sie können nun die folgenden Probleme lösen:



Verringerung der Ausfallzeiten der Maschinen



Verbesserung der mit der Serviceerbringung verbundenen Kosten: Reisen, Ausfallzeiten






Wertsteigerung und Monetarisierung der Kundenwertschöpfung

# DIE LÖSUNG

Remote Eye ist eine Softwarelösung, die auf Smart Glasses, Smartphones, Tablets und PCs basiert und den Informationsaustausch zwischen den Abteilungen vor Ort und dem Support ermöglicht.

Die Epson Moverio Smart Glasses sind die zuverlässigsten Brillen auf dem Markt und die am einfachsten zu bedienenden in Bezug auf Steuerungspfad und Funktionalität. Die Brille ermöglicht es einem Experten aus der Zentrale, den Techniker vor Ort an der Maschine zu führen, um alle Probleme zu lösen.

Die Epson-Brille überwindet die Sprachbarriere, da man nicht erklären muss, welches Teil geprüft werden muss. Mit dieser Brille ist es so, als ob Sie in Echtzeit mit dem Bediener in der Fabrik wären.

-  Mehrwert für den Kundendienst, indem sie ihren Endkunden helfen, die Ausfallzeiten ihrer Anlagen zu reduzieren
-  Steigern Sie Ihren Umsatz mit mehr als 20 neuen Aufträgen mit der Epson Moverio intelligente Brille
-  Einsparung von bis zu 50 % der Reparaturkosten, wenn eine kritische Situation an einer Maschine auftritt

# WARUM WIDEUM?

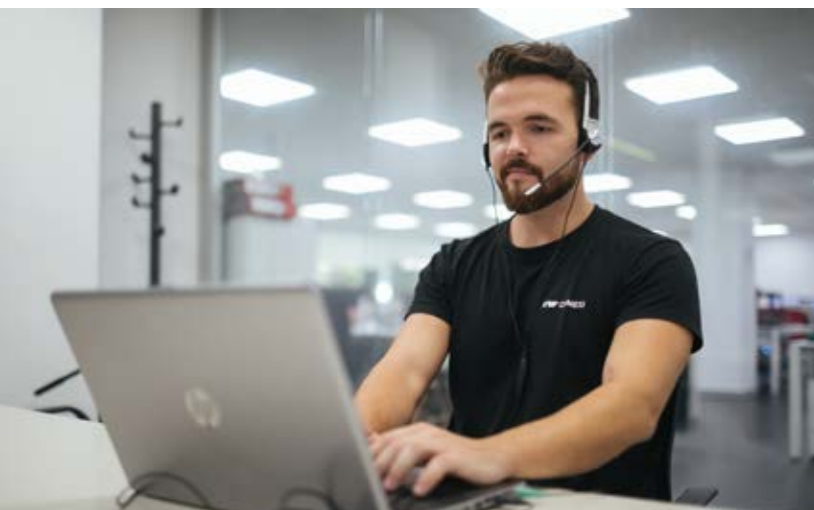
Wideum ist ein weltweit führender Anbieter von Fernwartungstechnologie und innovativen Anwendungen für Smartphones, Tablets und Smart Glasses.

Unsere firmeneigene Software ermöglicht es den Anwendern schwierige Aufgaben auszuführen, und sorgt dank des Informationsaustauschs zwischen Außendienstmitarbeitern und 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 deutlich 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:

