



ESTUDIO DE CASO COMEXI

# Monetizar el servicio técnico

**CLIENTE**

Comexi

**SECTOR**

Embalaje

**PAÍS**

España

**FECHA**

2018 - actualidad

## EL RETO

Antes de las soluciones remotas, Comexi ofrecía servicios postventa por teléfono, correo electrónico y Skype. Trabajaban a ciegas cada vez que un cliente les llamaba, enfrentándose a un problema con sus máquinas, y por lo tanto dejando al personal de Comexi dependiendo únicamente de las palabras de los clientes.

Con el descubrimiento de la Asistencia Remota –Remote eye– a través de las gafas Epson Moverio, se han abierto una gran cantidad de posibilidades para mejorar los niveles de servicio para sus clientes finales.

Ahora pueden resolver los siguientes puntos conflictivos:



Reducir el tiempo de inactividad de la maquinaria



Mejorar los costes asociados a la prestación de servicios: viajes, tiempo de inactividad



Añadir valor y monetizar la creación de valor del cliente

## ANTECEDENTES


Comexi es una empresa familiar fabricante de equipos de envasado, fundada en 1967. Con una red comercial y recambios con disponibilidad de asistencia inmediata en más de 100 países, Comexi tiene una experiencia impecable en la fabricación de bienes de equipo para la industria de la conversión del envase flexible.

# LA SOLUCIÓN


Remote Eye es una solución de software basada en gafas inteligentes, smartphones, tabletas y PCs que permite compartir información entre los departamentos de asistencia y los de la planta.

Las Epson Moverio Smart Glasses son las gafas más fiables del mercado, así como las más fáciles de usar en cuanto a recorrido de control y funcionalidad. Las gafas permiten que un experto remoto de la sede central guíe al técnico de campo frente a la máquina para resolver cualquiera de sus problemas.

Las gafas Epson rompen la barrera del lenguaje, ya que no es necesario explicar qué pieza hay que revisar. Con estas gafas, el experto remoto está virtualmente en la fábrica en tiempo real con el operario.

 Añadir valor a sus servicios posventa ayudando a sus clientes finales en la reducción de los tiempos de inactividad de los equipos

 Aumentar las ventas con más de 20 nuevos contratos con las gafas inteligentes Epson Moverio

 Ahorrar hasta un 50% en costes de reparación cuando aparece una situación crítica en una máquina

## ¿POR QUÉ WIDEUM?

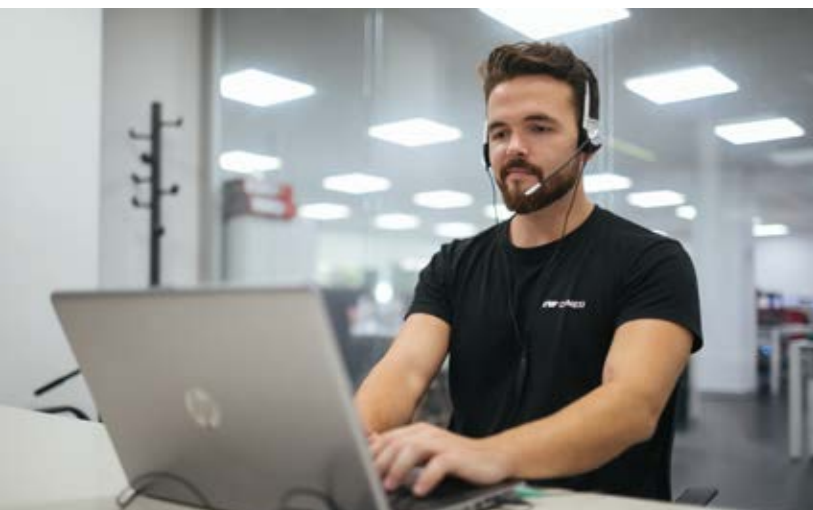
Wideum es líder mundial en tecnología de servicio remoto e innovación en aplicaciones para smartphones, tabletas y gafas inteligentes.

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:

