

 **COMEXI**

ÉTUDE DE CAS COMEXI

Monétisez votre service technique

CLIENT

Comexi

SECTEUR

Emballage

PAYS

Espagne

DATE

2018 - présent

CONTEXTE

Comexi est un fabricant familial d'équipements d'emballage, fondé en 1967. Avec un réseau commercial et des pièces de rechange ainsi qu' une disponibilité d'assistance immédiate dans plus de 100 pays, Comexi possède une grande expérience dans la fabrication de biens d'équipement pour l'industrie de la transformation des emballages souples.

LE DÉFI

Avant l'assistance à distance, Comexi proposait un service après-vente par téléphone, courrier électronique et Skype. L'entreprise ne pouvait pas voir la machine lorsqu'un client l'appelait pour signaler un problème, et le personnel de Comexi ne pouvait compter que sur les paroles de ses clients.

La découverte de la "Remote Eye Solution", via les lunettes Epson Moverio, a ouvert un grand nombre de possibilités pour améliorer le niveau de service pour leurs clients finaux.

Ils peuvent désormais résoudre les problèmes suivants :



Réduire les temps d'arrêt des machines



Réduire les coûts associés à la prestation de services: déplacements, temps d'arrêt






Valoriser le Service après-vente et monétiser la création de valeur pour le client

LA SOLUTION

Remote Eye est un logiciel basé sur des lunettes intelligentes, des smartphones, des tablettes et des PC permettant de partager des informations entre les techniciens sur site et les services après-vente.

Les lunettes intelligentes Epson Moverio sont les lunettes les plus fiables du marché, ainsi que les plus faciles à utiliser en terme de contrôle et de fonctionnalités. Les lunettes permettent à un expert à distance depuis le siège de guider le technicien sur le terrain devant la machine afin de résoudre tous ses problèmes.

Les lunettes Epson brisent la barrière de la langue car vous n'avez pas besoin d'expliquer quelle pièce doit être vérifiée. Avec ces lunettes, c'est comme si vous étiez dans l'usine en temps réel avec l'opérateur.

-  Ajouter de la valeur à leurs services après-vente en aidant leurs clients finaux à réduire les temps d'arrêt des équipements
-  Augmenter leurs ventes avec plus de 20 nouveaux contrats impliquant les lunettes intelligentes Epson Moverio
-  Économiser jusqu'à 50 % des coûts de réparation lorsqu'une situation critique apparaît sur une machine

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 :

