



ESTUDIO DE CASO  
KEYSIGHT TECHNOLOGIES

# Servicio al cliente

## CLIENTE

Keysight Technologies (NYSE: KEYS)

## SECTOR

Singapur / Malasia

## PAÍS

Tecnología

## FECHA

2018 - actualidad

## ANTECEDENTES

Keysight Technologies (NYSE: KEYS) es una compañía tecnológica líder que ayuda a las empresas, proveedores de servicios y gobiernos a acelerar la innovación para conectar y asegurar el mundo. Las soluciones de Keysight optimizan las redes y llevan los productos electrónicos al mercado de forma más rápida y a un menor coste con ofertas que van desde la simulación del diseño, la validación de prototipos, las pruebas de fabricación y la optimización en redes y entornos de nube.



Sus clientes abarcan el ecosistema mundial de las comunicaciones, el sector aeroespacial y de defensa, la automoción, la energía, los semiconductores y los mercados finales de la electrónica en general.

## EL RETO

Keysight Technologies quería ser más eficiente en su departamento de atención al cliente. Buscaban una nueva tecnología para mejorar su departamento y encontraron la solución en Remote eye de Wideum.

Ahora pueden resolver los siguientes puntos débiles:



Responder más rápidamente a las solicitudes de sus clientes



Añadir valor al cliente



Mantener sus equipos a distancia

## LA SOLUCIÓN

Keysight es uno de los clientes internacionales de Wideum que confían en Remote eye para prestar servicio técnico a sus propios clientes. Desde 2018 obtienen soporte de software y hardware para gafas inteligentes de Wideum, utilizando la solución de asistencia remota como accesorio complementario a su contrato de soporte que ayuda a agilizar la respuesta a las solicitudes de sus clientes, principalmente con las gafas inteligentes Realwear HMT-1. Actualmente poseen más de 150 unidades.

Desde el año pasado, también están viendo aumentar la demanda de su organización interna para utilizar esta solución con fines de formación y comunicación a distancia.

“

"Vemos un futuro brillante en nuestra relación con Wideum, principalmente porque estamos viendo la mejora de la iniciativa del producto por parte del equipo y, lo que es más importante, la flexibilidad y la rápida capacidad de respuesta que les mantiene comprometidos con nuestro negocio".

Adrian Cheong  
Director Técnico de Producto  
KEYSIGHT

”

## ¿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:

