



## ÉTUDE DE CAS KEYSIGHT TECHNOLOGIES

# Service à la clientèle

### CLIENT

Keysight Technologies (NYSE: KEYS)

### SECTEUR

Technologie

### Pays

Singapour / Malaisie

### DATE

2018 - aujourd'hui

## CONTEXTE

Keysight Technologies (NYSE : KEYS) est une société technologique de premier plan qui aide les entreprises, les fournisseurs de services et les gouvernements à accélérer l'innovation pour connecter et sécuriser le monde. Les solutions de Keysight optimisent les réseaux et mettent les produits électroniques sur le marché plus rapidement et à moindre coût avec des offres allant de la simulation de conception, à la validation de prototypes, aux tests de fabrication, en passant par l'optimisation dans les réseaux

et les environnements cloud. Les clients couvrent l'écosystème mondial des communications, l'aérospatiale et la défense, l'automobile, l'énergie, les semi-conducteurs et les marchés financiers de l'électronique générale.

## LE DÉFI

Keysight Technologies souhaitait améliorer l'efficacité de son service clientèle. Ils étaient à la recherche d'une nouvelle technologie pour améliorer leur département et ils ont trouvé la solution dans le Remote eye de Wideum.

Ils peuvent maintenant résoudre les problèmes suivants:



Répondre plus rapidement aux demandes de leurs clients



Ajouter de la valeur au client



Assurer la maintenance de leurs équipements à distance

## LA SOLUTION

Keysight fait partie du riche portefeuille de clients internationaux de Wideum qui font confiance à RemoteEye pour fournir un service technique à leurs propres clients. Ils obtiennent de Wideum une assistance logicielle et matérielle pour les lunettes intelligentes depuis 2018, en utilisant la solution de téléassistance comme un accessoire complémentaire en plus de leur contrat d'assistance qui permet d'accélérer la réponse aux demandes de leurs clients, principalement avec les lunettes intelligentes Realwear HMT-1. Ils possèdent actuellement plus de 150 unités.

Depuis l'année dernière, ils constatent également une demande accrue de leur organisation interne pour utiliser cette solution à des fins de formation et de communication à distance.



"Nous voyons un avenir brillant dans le partenariat commercial avec Wideum, principalement parce que nous constatons que nos équipes prennent plus facilement l'initiative d'utiliser les produits et, surtout, la flexibilité et la réactivité qui nous maintiennent engagés".

Adrian Cheong  
Chef de Produit Technique  
KEYSIGHT



## 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 :

