



CASO DI STUDIO
KEYSIGHT TECHNOLOGIES

Servizio clienti

KUNDE

Keysight Technologies (NYSE: KEYS)

SETTORE

Tecnologia

PAESE

Spagna

DATA

2018 - oggi



I clienti ricoprono l'ecosistema mondiale delle comunicazioni, il settore aerospaziale e della difesa, l'automotive, l'energia, i semiconduttori e i mercati finali dell'elettronica in generale.

LA SFIDA

Keysight Technologies voleva essere più efficiente nel suo reparto di assistenza clienti. Alla ricerca di una nuova tecnologia per migliorare il proprio reparto, ha trovato la soluzione nell'occhio remoto di Wideum.

Ora possono risolvere i seguenti problemi:



Rispondere più velocemente alle richieste dei clienti



Aggiungere valore al cliente



Effettuare la manutenzione delle apparecchiature da remoto

IL CONTESTO

Keysight Technologies (NYSE: KEYS) è un'azienda tecnologica leader che aiuta le imprese, i fornitori di servizi e i governi ad accelerare l'innovazione per connettere e proteggere il mondo. Le soluzioni di Keysight ottimizzano le reti e portano i prodotti elettronici sul mercato più velocemente e a costi inferiori, con un'offerta che va dalla simulazione di progetti alla validazione di prototipi, dai test di produzione all'ottimizzazione nelle reti e negli ambienti cloud.

LA SOLUZIONE

Keysight è uno dei numerosi clienti internazionali di Wideum che si affidano a Remote Eye per fornire assistenza tecnica ai propri clienti. Dal 2018 ricevono da Wideum il supporto software e hardware per gli smartglass, utilizzando la soluzione di assistenza remota come accessorio complementare al loro contratto di assistenza, aiutando a velocizzare la risposta alle richieste dei loro clienti, principalmente con gli smart glass Realwear HMT-1. Attualmente ne possiedono più di 150 unità.

Dall'anno scorso, inoltre, la richiesta di utilizzare questa soluzione per scopi di formazione e comunicazione a distanza è aumentata anche da parte della loro organizzazione interna.

“

"Vediamo un futuro brillante nella partnership commerciale con Wideum, soprattutto perché vediamo il miglioramento delle iniziative di prodotto da parte del team e, soprattutto, la flessibilità e la rapidità di risposta che ci tengono impegnati".

Adrian Cheong
Technical Product Manager
KEYSIGHT

”

PERCHÉ WIDEUM?

Wideum è leader mondiale nella tecnologia di assistenza remota e nell'innovazione delle applicazioni per smartphone, tablet e occhiali intelligenti.

Il nostro software di proprietà consente agli utenti di eseguire compiti difficili e di effettuare la manutenzione delle operazioni tramite l'assistenza remota e grazie alla condivisione delle informazioni tra gli operatori del servizio in loco e i reparti di assistenza.

Soluzioni come



prevedono la condivisione di dati e conoscenze in tempo reale che consentono di aumentare la produttività grazie alla significativa riduzione dei costi e dei tempi di fermo macchina.



VANTAGGI

Aiutiamo la vostra azienda con i migliori prodotti e le migliori soluzioni per l'assistenza remota che danno potere ai vostri tecnici. Inoltre, aggiungiamo valore al vostro servizio clienti in modo da poter monetizzare il vostro servizio post-vendita.

Sappiamo che per voi è importante avere le migliori prestazioni ed esecuzioni, ed è proprio per questo che vogliamo aiutarvi:

