

# KUKA

ÉTUDE DE CAS KUKA

## Concurrence avec les fournisseurs locaux

**CLIENT**

Kuka

**SECTEUR**

Automatisation d'usine

**PAYS**

Espagne

**DATE**

2020- aujourd'hui

### CONTEXTE

Kuka est une entreprise internationale d'automatisation qui réalise un chiffre d'affaires d'environ 3,2 milliards d'euros et emploie plus de 14 000 personnes. Le siège de la société est situé à Augsburg, en Allemagne.

En tant que l'un des principaux fournisseurs de solutions d'automatisation intelligentes, Kuka offre à ses clients une solution tout-en-un : des robots et cellules aux installations entièrement automatisées, ainsi que son vaste réseau sur des marchés tels que le secteur automobile ou électronique, l'industrie générale, les biens de consommation, le commerce électronique/de détail et le secteur de la santé.

### LE DÉFI

Kuka possède des centaines de machines robotiques dans toute l'Espagne. Lorsque des pannes ou des dommages surviennent, son personnel de service et de maintenance doit se rendre sur les sites pour les réparer. Afin de bénéficier d'un niveau élevé de satisfaction de la clientèle et de rester compétitif dans les pays où il opère, Kuka doit toujours fournir à ses clients un service technique très efficace.

Ils peuvent résoudre les problèmes suivants:



Optimiser le temps consacré à l'assistance aux clients






Réduire les coûts de déplacement et les temps d'arrêt de leurs machines



Concurrence avec les fournisseurs locaux

## LA SOLUTION

Le logiciel de téléassistance de Remote Eye/Wideum a fourni une solution sur mesure qu'ils ont pu offrir à leurs clients:

-  Ils peuvent désormais dépanner leurs machines sur le terrain avec facilité et rapidité
-  Réduire les frais de déplacement
-  Offrir un temps de réponse plus rapide à leurs clients

Remote eye est le logiciel utilisé par Kuka, basé sur des lunettes intelligentes, des smartphones, des tablettes et des PC, pour partager des informations entre les opérateurs sur site et leurs services d'assistance. Il aide efficacement les utilisateurs à exécuter des tâches difficiles et à assurer la maintenance des opérations, en ayant sous la main des données en temps réel, tout en gardant un œil sur la situation à distance.

## 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 :

