



**CASO DI STUDIO OCADO**

# Formare i dipendenti all'assistenza e alla manutenzione

**CLIENTE**

Ocado

**SETTORE**

Commercio al dettaglio e logistica

**PAESE**

Spagna

**DATA**

2020 - oggi

## IL CONTESTO

Ocado Technology è un pioniere nel settore tecnologico, che risolve alcune delle sfide più difficili della nostra epoca. La sua missione è costruire la tecnologia che sta cambiando il modo in cui il mondo fa la spesa, utilizzando i più recenti progressi in materia di intelligenza artificiale, apprendimento automatico, scienza dei dati, robotica e altro.

Consentono ai loro partner di vendita al dettaglio in tutto il mondo di offrire esperienze eccezionali ai clienti e di beneficiare di ritorni economici superiori offerti dalla tecnologia e dall'automazione all'avanguardia.

## LA SFIDA

Ocado voleva che il suo personale fosse formato per svolgere attività di assistenza e manutenzione in tutti i Paesi in cui opera. L'impegno di Ocado è quello di fornire ai propri team un'eccellente selezione di strumenti affidabili, efficienti e facili da usare.

Questo approccio distintivo offre agli ingegneri la libertà di concentrarsi sulla costruzione di soluzioni innovative attraverso la loro vasta piattaforma e il loro dominio tecnologico.

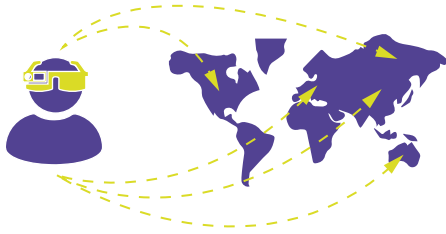
Possono risolvere i seguenti problemi:

Formazione di tutti i dipendenti con orientamento al valore, concentrandosi sulla risoluzione di problemi tangibili e sull'implementazione di soluzioni affidabili per qualsiasi tipo di problema

Efficienza dei reparti di assistenza e manutenzione post-vendita

## LA SOLUZIONE

Ocado ha implementato una soluzione completa con cuffie Realwear (o occhiali intelligenti) e Remote Eye. Il progetto è iniziato a metà del 2020, durante il periodo più difficile di blocco globale e di restrizioni di viaggio, soprattutto in Europa e negli Stati Uniti. Quando i loro formatori di ingegneria non potevano viaggiare per le aperture di nuovi siti Ocado, hanno utilizzato la tecnologia congiunta per formare e responsabilizzare tutti gli operatori dell'assistenza sul campo all'estero nelle attività di riparazione e manutenzione.



Ora stanno iniziando a utilizzare Twin Eye per collegare i loro ingegneri, principalmente con sede nel Regno Unito, direttamente ai tecnici in loco con sede in diversi Paesi del mondo, in modo da mostrare loro come eseguire attività specifiche di manutenzione, aggiornamento e riparazione dei loro robot. Come ama dire uno dei loro ingegneri capo con sede in Gran Bretagna, "non c'è niente di meglio che imparare sul lavoro!".

## 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:

