



FALLSTUDIE  
CONFIDENTIAL

# Verbesserung des Kundendienstes

**KUNDE**

Marel

**SEKTOR**

Lebensmittelverarbeitung

**LAND**

Russland, Brasilien

**DATUM**

2020 - heute

## HINTERGRUND

Das Unternehmen ist weltweit führend bei der Umgestaltung der Lebensmittelverarbeitung. Durch die Bereitstellung von Software, Dienstleistungen, Systemen und Lösungen für die fisch-, fleisch- und geflügelverarbeitende Industrie unterstützt das Unternehmen die Produktion hochwertiger, sicherer und erschwinglicher

Lebensmittel. Nachhaltigkeit steht im Mittelpunkt des Geschäfts: Die bahnbrechenden Lösungen des Unternehmens reduzieren die Abfallmenge, verbessern die Erträge und schaffen wirtschaftlichen Mehrwert.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Das Unternehmen musste neue Maschinen in seinen Produktionsstätten in Ländern wie Russland und Brasilien installieren, um die Lebensmittelverarbeitung fortzusetzen, während die Welt während des ersten Covid-19-Ausbruchs eine massive Abriegelung erfuhr.

Alle Techniker und Ingenieure mussten geschult werden, um die Anlagen in ihren Werken installieren zu können.

Es galt, die folgenden Herausforderungen zu lösen:



Kommunikation der Techniker in den Werken mit den Ingenieuren in der Zentrale



Mehrwert schaffen für den Kunden durch sofortige Unterstützung durch den Helpdesk

# DIE LÖSUNG

Seit 2020 erhält das Unternehmen Software- und Hardware-Support für Smart Glasses von Wideum und nutzt diese Lösung als Support-Zusatz zu seinen Service-Verträgen, die es ihm ermöglichen, schneller auf Kundenanfragen zu reagieren, hauptsächlich mit den Realwear HMT-1 Smart Glasses. Mit dem intuitiven und völlig freihändig bedienbaren Realwear HMT-1 Headset haben sie immer beide Hände für ihre Aufgaben frei und können gleichzeitig auf alle Informationen zugreifen und live kommunizieren.



RealWear HMT-1



# WARUM WIDEUM?

Wideum ist ein weltweit führender Anbieter von Fernwartungstechnologie und innovativen Anwendungen für Smartphones, Tablets und Smart Glasses.

Unsere firmeneigene Software ermöglicht es den Anwendern, schwierige Aufgaben auszuführen, und sorgt dank des Informationsaustauschs zwischen Außendienstmitarbeitern und Support-Abteilungen auch für eine Betriebswartung mit Fernunterstützung.

Lösungen wie



ermöglichen den Austausch von Daten und Wissen in Echtzeit, was die Produktivität steigert, da Kosten und Ausfallzeiten von Maschinen deutlich reduziert werden.



# VORTEILE

Wir unterstützen Ihr Unternehmen mit den besten Fernwartungsprodukten und -lösungen, die Ihre Techniker befähigen. Darüber hinaus steigern sie den Wert Ihres Kundendienstes und können Ihren Kundendienst monetarisieren.

Wir wissen, dass die beste Leistung und Ausführung für Sie wichtig ist, und genau deshalb wollen wir Ihnen helfen:

