



ESTUDIO DE CASO  
CONFIDENTIAL

# Mejorar el servicio al cliente

**CLIENTE**

Confidencial

**SECTOR**

Procesado de alimentos

**PAÍS**

Rusia, Brasil

**FECHA**

2020 - hoy

## ANTECEDENTES

La empresa es líder mundial en la transformación de la forma de procesar los alimentos. Apoya la producción de alimentos de alta calidad, seguros y asequibles proporcionando software, servicios, sistemas y soluciones a la industria de procesamiento de pescado,

carne y aves de corral. La sostenibilidad está en el centro de su negocio: sus soluciones innovadoras reducen los residuos al tiempo que mejoran el rendimiento y crean valor económico.

## EL RETO

La empresa necesitaba instalar nuevas máquinas en sus plantas de fabricación en países como Rusia y Brasil para continuar con sus operaciones de procesamiento de alimentos mientras el mundo entraba en un confinamiento masivo durante el primer brote de Covid-19.

Necesitaban que todos sus técnicos e ingenieros recibieran formación para poder instalar los equipos en sus plantas.

Necesitaban resolver los siguientes retos:



Conectar a los técnicos de las plantas con los ingenieros de la sede central



Añadir valor al cliente con el apoyo inmediato de su servicio de asistencia

# LA SOLUCIÓN

La empresa cuenta con el soporte de software y hardware de Wideum desde 2020, utilizando esta solución como un accesorio de soporte sobre sus contratos de servicio, que les ayuda a agilizar la respuesta a las solicitudes de sus clientes, principalmente con las gafas inteligentes Realwear HMT-1. Con el sistema Realwear HMT-1, intuitivo y completamente conectado, pueden tener siempre las dos manos libres para sus tareas y acceder a toda la información y comunicarse en directo al mismo tiempo.



RealWear HMT-1



## ¿POR QUÉ WIDEUM?

Wideum es líder mundial en tecnología de servicio remoto e innovación en aplicaciones para smartphones, tabletas y gafas inteligentes.

Nuestro software patentado permite a los usuarios ejecutar tareas difíciles y también facilita el mantenimiento de las operaciones con asistencia remota gracias al intercambio de información entre los operadores de servicio de campo y los departamentos de soporte.

Soluciones como:



incluyen el intercambio de datos y conocimientos en tiempo real que permiten aumentar la productividad gracias a una importante reducción de los costes y del tiempo de inactividad de la maquinaria.



## BENEFICIOS

A ayudamos a tu empresa con los mejores productos y soluciones de asistencia remota que potencian a sus técnicos. Además, añaden valor a su servicio de atención al cliente y así, puedes monetizar tu servicio postventa.

Sabemos que tener el mejor rendimiento y ejecución es importante para ti, y por eso queremos ayudarte con:

