



ÉTUDE DE CAS
CONFIDENTIEL

Améliorer le service client

CLIENT

Confidentiel

SECTEUR

Transformation des aliments

PAYS

Russie, Brésil

DATE

2020- aujourd'hui

CONTEXTE

L'entreprise est un leader mondial de la transformation des aliments. Elle fournit des solutions, des logiciels et services à l'industrie de transformation du poisson, de la viande et de la volaille et favorise ainsi la production d'aliments de haute qualité, sûrs et abordables.

La durabilité est au cœur de leur activité : leurs solutions révolutionnaires réduisent les déchets tout en améliorant les rendements et en créant de la valeur économique.

LE DÉFI

L'entreprise devait installer de nouvelles machines dans ses usines de fabrication dans des pays comme la Russie et le Brésil afin de poursuivre ses opérations de transformation alimentaire alors que le monde entrait dans une phase de verrouillage massif lors de la première épidémie de Covid-19.

Elle avait besoin que tous ses techniciens et ingénieurs soient formés pour pouvoir installer les équipements dans leurs usines.

Elle devait relever les défis suivants:



Connexion entre les techniciens dans les usines et les ingénieurs du siège



Ajouter de la valeur pour le client grâce à une assistance immédiate de leur service d'assistance

LA SOLUTION

La société utilise depuis 2020 la solution de logiciel et matériel de Wideum, comme un accessoire d'assistance en plus de leurs contrats de service qui les aident à accélérer la réponse aux demandes de leurs clients, principalement avec les lunettes intelligentes Realwear HMT-1. Avec le casque intuitif et totalement mains libres Realwear HMT-1, ils peuvent toujours avoir les deux mains libres pour leurs tâches et accéder à toutes les informations ainsi que communiquer en direct.



RealWear HMT-1



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 :

