



ESTUDIO DE CASO OCADO

Formar a los empleados en servicio y mantenimiento

CLIENTE

Ocado

SECTOR

Venta al por menor y logística

PAÍSReino Unido, Suecia, Japón,
Canadá, Australia**FECHA**

2020 - hoy

ANTECEDENTES

Ocado Technology es una empresa pionera en el sector tecnológico que resuelve algunos de los retos tecnológicos más difíciles de nuestra época. Su misión es construir la tecnología que está cambiando la forma en que el mundo compra utilizando los últimos avances en inteligencia artificial, aprendizaje automático, ciencia de datos, robótica y más. Permiten a sus socios minoristas

de todo el mundo ofrecer experiencias extraordinarias a los clientes y beneficiarse de los rendimientos económicos superiores que ofrecen la tecnología de vanguardia y la automatización.

EL RETO

Ocado quería que su personal estuviera capacitado para realizar tareas de servicio y mantenimiento en todos los países donde operan. El compromiso de Ocado es proporcionar a sus equipos una excelente selección de herramientas que sean fiables, eficientes y fáciles de usar.

Este enfoque distintivo ofrece a los ingenieros la libertad de centrarse en la creación de soluciones innovadoras en su amplia plataforma y dominio tecnológico.

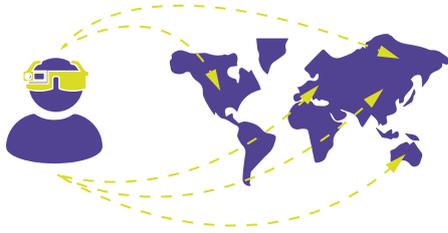
Pueden ahora resolver los siguientes puntos débiles

Hacer que todos los empleados reciban formación para que estén orientados al valor, centrándose en la resolución de problemas tangibles

Eficiencia en los departamentos de servicio posventa y mantenimiento

LA SOLUCIÓN

Ocado implementó una solución completa con kit Realwear (o gafas inteligentes) y Remote Eye. Comenzaron a mediados de 2020, durante el más duro de los confinamientos globales y las restricciones de viaje, especialmente en toda Europa y los Estados Unidos. Cuando sus formadores de ingeniería no podían viajar a las nuevas aperturas de centros de Ocado, utilizaron la tecnología para formar y capacitar a todos sus operarios de servicio de campo en el extranjero en tareas de reparación y mantenimiento.



Ahora están empezando a utilizar Twin Eye para conectar a sus ingenieros, principalmente basados en el Reino Unido, directamente con los técnicos ubicados en diferentes países del mundo para mostrarles cómo realizar tareas específicas de mantenimiento, actualización y reparación de sus robots. Como le gusta decir a uno de sus ingenieros jefe con sede en Gran Bretaña, "¡no hay nada como aprender en el trabajo!"

¿POR QUÉ WIDEUM?

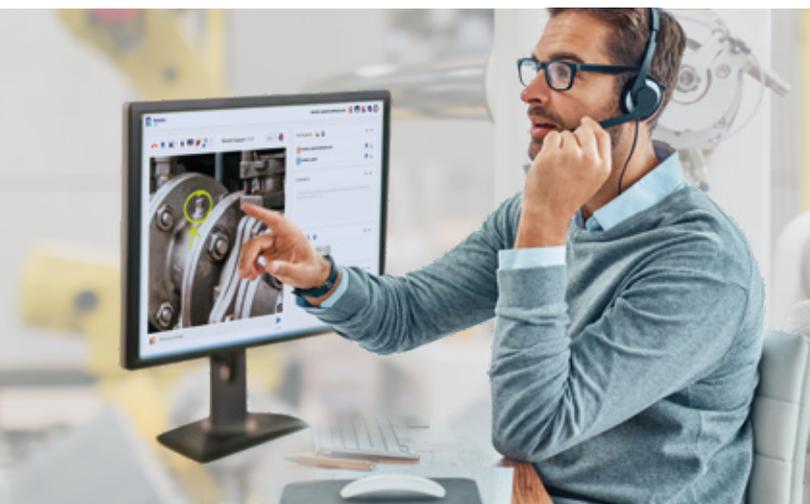
Wideum es líder mundial en tecnología de servicio remoto e innovación en aplicaciones para smartphones, tabletas y gafas inteligentes.

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

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:

