

## 案例研究



20

位列全球领先制药公司 20 强

52,000

拥有大约 52,000 名员工

3

业务涉及 3 大领域：  
人用药品、动物保健以及  
生物制药合同制造

# Boehringer Ingelheim 为其全球员工配备 AMA 远程协助解决方案

## Boehringer Ingelheim 的使命

作为一家研究驱动型制药公司，Boehringer Ingelheim 的目标是改善**人类和动物的健康和生活质量**。而针对那些目前为止还没有有效治疗方案的疾病取得医药技术方面的突破，是实现这一目标的重要环节。因此该公司致力于开发出能够延长患者寿命的**创新疗法**。在动物健康领域，Boehringer Ingelheim 是先进预防解决方案的代名词。

## 面临的挑战

Boehringer Ingelheim 在**全球各地**设有实验室、制造基地和生产工厂。

但是，由于新冠疫情的爆发，**现场办公**对于公司的专家及合作者而言变得愈发困难，甚至难以成行。因此，Boehringer Ingelheim 希望找到一款合适的 **AR (辅助现实) 远程协作技术**，以便支持相关人员进行远程办公。他们要求供应商提供的软件解决方案具备出色的稳定性和效率，除了能够**进行安全的数据共享**外，还需要搭载**可满足现场工作人员需求的功能**（免提、语音控制、在任何网络条件下均能展现出出色性能）。

Boehringer Ingelheim 最后选择了 AMA，因为他们发现许多行业领导者（包括制药和医疗行业）都通过 AMA 的产品来满足他们的远程协助需求，而且这些企业对 AMA 的产品质量表现出高度的信任。

## XpertEye 的各种应用案例和优点

### 1. IT 合规性审计

Boehringer Ingelheim 于 2020 和 2021 年使用 XpertEye 成功执行了**远程年度 IT 审计**。该公司现在可以用更快速、更有效的方式完成审计工作，审计员再也不用亲自前往现场。

## 2. 远程(紧急)客户支持

在动物健康领域与 Boehringer Ingelheim 建立合作关系的客户和分销商,无论是需要特定的信息还是需要跟进产品(例如疫苗)的生产进度,都会利用 XpertEye 随时随地获得公司**专家的支持**。得益于 XpertEye 提供的强大协助,Boehringer Ingelheim 完美地兑现了**全天候提供客户支持的承诺**,即便是疫情期间也从未中断,同时还**减少了差旅成本和温室气体排放**。

## 3. 故障排除

XpertEye 解决方案在 Boehringer Ingelheim 的工厂和实验室得到广泛应用,工作人员能够以近乎实时的方式获得**设备供应商的支持**。例如,当生产线上的机器出现故障时,操作人员可以十分迅速地进行故障排除。因此,AMA 的 XpertEye 还可协助 Boehringer Ingelheim **优化其内部技术知识,加快故障排除速度**,并且在发生机械故障时**尽可能减少停机时间**。

## 成功的部署

Boehringer Ingelheim 在 2019 年开始试点部署 XpertEye,如今,在该公司遍布全球各地的业务站点中,**XpertEye 套件的总部署数量已达 200 个**。

在试点部署期间,无论 Boehringer Ingelheim 员工身处何处,AMA 的技术支持、商业和运营团队都为其提供了全面的协助。AMA 的团队还针对如何在公司内推动和提升 XpertEye 的使用率提供了宝贵的建议。

如今,XpertEye 已成为 Boehringer Ingelheim 日常运营的重要组成部分。他们的员工(包括经常出差的员工和分布于全球各地的员工)现在可以充分体验 XpertEye 远程支持解决方案的强大优势。

“

“我推荐AMA作为一个值得信任和可靠的合作伙伴。他们的 XpertEye 解决方案采用经过检验的成熟技术且安全可靠,让我们能够提升运营效率、传播知识以及减少碳排放量。”

Meng Li, Boehringer Ingelheim 的 IT 基础设施服务团队

”

