

Customer Case Study



20

Eines der 20 weltweit führenden Pharmaunternehmen

52,000

Rund 52.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit

3

3 Geschäftsfelder: Human Pharma, Tiergesundheit und Biopharmazeutische Auftragsproduktion

Boehringer Ingelheim stattet seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit mit der Remote-Assistenz-Lösung von AMA aus

Die Mission von Boehringer Ingelheim

Die **Gesundheit von Mensch und Tier** zu verbessern ist das Ziel des forschenden Pharmaunternehmens Boehringer Ingelheim. Der Fokus liegt auf Erkrankungen, für die es bislang noch keine zufriedenstellende Behandlungsmöglichkeit gibt. Dabei konzentriert sich das Unternehmen darauf, **innovative Therapien zu entwickeln**, die das Leben der Patienten verlängern können. In der Tiergesundheit steht Boehringer Ingelheim für fortschrittliche Prävention.

Herausforderungen

Die Labore und Produktionsstandorte von Boehringer Ingelheim sind **auf der ganzen Welt verteilt**.

Mit dem Ausbruch der Pandemie sind **Reisen an verschiedene Standorte** für Fachkräfte und Belegschaft jedoch **schwierig oder sogar unmöglich** geworden. Aus diesem Grund begann Boehringer Ingelheim nach einer **AR (Assisted Reality)-basierten Lösung für Remote-Zusammenarbeit** zu suchen. Die Softwarelösung sollte neben einem sicheren Datenaustausch stabil und effizient sein, sowie an Außendienstmitarbeiter/innen angepasste Funktionen bieten (Handsfree-Bedienung, Sprachsteuerung, gute Leistung unter jeglichen Netzwerkbedingungen).

Da bereits viele führende Industrieunternehmen – darunter die Pharma- und Gesundheitsbranche – bereits auf AMA für ihre tägliche Fernunterstützung vertrauen, wandte sich Boehringer Ingelheim ebenfalls an AMA.

Anwendungsfälle und Vorteile von XpertEye

1. IT-Compliance-Audits

Boehringer Ingelheim führte in den Jahren 2020 und 2021 mit XpertEye erfolgreich **jährliche IT-Remote-Audits** durch. Audits können jetzt **schneller und effizienter** abgewickelt werden und den Auditoren bleibt das Reisen zum Auditstandort erspart.

2. Remote-Kundensupport – auch im Notfall

Im Bereich Tiergesundheit nutzen Kunden und Distributoren von Boehringer Ingelheim XpertEye, um den **Expertensupport** des Unternehmens in Anspruch zu nehmen und jederzeit spezifische Informationen oder Beratung zu einem Produkt, z.B. einem Impfstoff, zu erhalten. Damit hilft XpertEye dem Unternehmen, sein **Versprechen einzuhalten, Kunden rund um die Uhr zu unterstützen** – auch während der Pandemie – und gleichzeitig Reisekosten und Treibhausgasemissionen zu reduzieren.

3. Fehlerbehebung

XpertEye wird häufig in den Werken und Laboren von Boehringer Ingelheim eingesetzt, um zeitnahe **Unterstützung von Geräteherstellern** zu erhalten. Fällt zum Beispiel eine Maschine in einer Produktionslinie aus, kann dadurch eine schnelle Reparatur ermöglicht werden. Somit hilft AMAs XpertEye-Lösung Boehringer Ingelheim auch dabei, sein **internes Know-how zu optimieren, Fehler schneller zu beheben** und **Ausfallzeiten zu minimieren**.

Eine erfolgreiche Implementierung

Nach einer XpertEye-Pilotphase im Jahr 2019 hat Boehringer Ingelheim mittlerweile **rund 200 XpertEye-Kits** an seinen weltweiten Standorten im Einsatz.

Während der Implementierungsphase leisteten die Teams von AMA – vom technischen Support über den Vertrieb bis hin zum Bereich Operations – den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei Boehringer Ingelheim intensive Unterstützung, unabhängig davon, wo diese sich befanden. Dabei gaben die Teams auch wertvolle Anregungen, wie sich die Nutzung von XpertEye unternehmensweit fördern und ausweiten lässt.

Heute ist XpertEye komplett in die täglichen Abläufe von Boehringer Ingelheim integriert. Die gesamte Belegschaft, einschließlich der „deskless“ und weltweiten Teams, kann jetzt von den wertvollen Vorteilen der Remote-Assistenz-Lösung XpertEye profitieren.

“

Ich empfehle die AMA als vertrauensvollen und zuverlässigen Partner. Dank seiner erprobten und hochsicheren Lösung XpertEye konnten wir unsere Betriebseffizienz steigern, den Wissenstransfer optimieren und gleichzeitig unseren ökologischen Fußabdruck reduzieren.

Meng Li, vom IT Infrastructure Services-Team bei Boehringer Ingelheim.

”

