

Estudio de caso



20

Una de las 20 principales compañías farmacéuticas de todo el mundo

52,000

Cerca de 52 000 empleados

3

3 áreas de negocio: industria farmacéutica, salud animal y fabricación biofarmacéutica mediante subcontrata

Boehringer Ingelheim equipa a sus empleados de todo el mundo con la solución de asistencia remota de AMA

La misión de **Boehringer Ingelheim**

El objetivo de la compañía farmacéutica **Boehringer Ingelheim**, con una clara vocación investigadora, consiste en mejorar la **salud y la calidad de vida** de los **seres humanos** y de los **animales**. El principal motivo para ello está relacionado con las enfermedades para las que no existe ninguna opción de tratamiento con resultados satisfactorios a día de hoy. Por consiguiente, la empresa se centra en **desarrollar terapias innovadoras** que pueden ayudar a alargar la vida de los pacientes. En cuanto a la salud de los animales, **Boehringer Ingelheim** trabaja en la prevención activa.

Retos

Boehringer Ingelheim cuenta con laboratorios, fábricas y plantas de producción **por todo el mundo**.

Sin embargo, a causa de la pandemia, **viajar de forma presencial ahora resulta complicado**, incluso imposible, para los expertos y trabajadores de la empresa. Por esta razón, **Boehringer Ingelheim** comenzó a buscar una **tecnología de colaboración remota basada en la realidad asistida**. La solución de software tenía que ser robusta y eficiente, con **funciones** adaptadas al **personal in situ** (manos libres, control por voz, un buen rendimiento ante cualquier problema de la red), además de la posibilidad de **compartir datos de forma segura**.

Boehringer Ingelheim recurrió a **AMA**, dado que muchas de las principales compañías del sector (tanto del sector farmacéutico como del sanitario) ya confían en ella para cubrir sus necesidades de ayuda remota en su día a día.

Diferentes casos de uso y ventajas de **XpertEye**

1. Auditoría de conformidad en TI

Gracias a **XpertEye**, **Boehringer Ingelheim** pudo realizar correctamente la auditoría anual de TI de manera remota en 2020 y 2021. Ahora se pueden realizar auditorías de una forma más rápida y eficiente, dado que los auditores ya no tienen que desplazarse in situ.

2. Soporte al cliente (de urgencia) a distancia

En el sector sanitario animal, los clientes y los distribuidores de Boehringer Ingelheim utilizan XpertEye para poder contar con el **apoyo de expertos**, siempre que necesiten información específica o hacer seguimiento de un producto, como, por ejemplo, las vacunas. Por lo tanto, XpertEye ayuda a Boehringer Ingelheim a cumplir con su **compromiso de ofrecer un soporte al cliente** ininterrumpido incluso durante la pandemia, al tiempo que **reduce los gastos de viaje y las emisiones de gases con efecto invernadero**.

3. Resolución de problemas

La solución XpertEye también se utiliza mucho en las fábricas y laboratorios de Boehringer Ingelheim a la hora de recibir el **soporte de los proveedores de los equipos** casi de manera instantánea. Por ejemplo, en caso de que se produzca una avería en una línea de producción, solucionar el problema puede ser muy rápido. Por lo tanto, XpertEye de AMA también ayuda a Boehringer Ingelheim a **mejorar sus conocimientos internos**, conseguir **solucionar los problemas más rápidamente y minimizar los tiempos de inactividad** en caso de que se produzca un fallo en una máquina.

Una implantación exitosa

Boehringer Ingelheim comenzó una fase de prueba con XpertEye en 2019 y, **hasta la fecha, ha implantado cerca de 200 kits XpertEye** por todas las localizaciones de la empresa, repartidas por todo el mundo.

Durante la fase de implantación, los equipos de AMA (soporte técnico, comercial y operativo) ofrecieron una ayuda muy cercana a los empleados de Boehringer Ingelheim, independientemente de su ubicación. El equipo de AMA también ofreció a la compañía unos consejos muy valiosos sobre cómo fomentar e incrementar el uso de XpertEye dentro de la empresa.

Actualmente, XpertEye está completamente integrada en el día a día de Boehringer Ingelheim. Sus empleados, fuera de la oficina y repartidos por todo el mundo, pueden disfrutar ahora de las grandes ventajas que ofrece la solución de colaboración remota XpertEye.

“

Recomiendo a AMA como socio fiable y de confianza. Su solución XpertEye, totalmente segura y cuya eficacia se ha demostrado ampliamente, nos permite incrementar la eficiencia operativa, traspasar el conocimiento y reducir nuestra huella de carbono.

Meng Li, equipo de servicios de infraestructura TI de Boehringer Ingelheim.

”