

Étude de cas clients



20
Une des 20 premières entreprises pharmaceutiques au monde

52,000
Environ 52 000 collaborateurs

3
3 secteurs : pharmacie, santé animale et sous-traitance pharmaceutique (CDMO)

Boehringer Ingelheim déploie la solution de téléassistance d'AMA pour ses équipes dans le monde entier

La mission de Boehringer Ingelheim

L'amélioration de la **santé et de la qualité de vie** des **individus** et des **animaux** constitue l'objectif principal de Boehringer Ingelheim, qui a placé la recherche pharmaceutique au cœur de ses priorités. Boehringer Ingelheim concentre ses efforts sur les maladies pour lesquelles il n'existe aucun traitement satisfaisant à ce jour et sur le **développement de thérapies innovantes** permettant d'allonger l'espérance de vie des patients. Dans le domaine de la santé animale, Boehringer Ingelheim encourage la prévention active.

Les défis

Boehringer Ingelheim possède des laboratoires, des sites de fabrication et des usines de production **partout dans le monde**.

Lorsque la pandémie a **compliqué, voire rendu impossible les déplacements sur site** de ses experts et collaborateurs, Boehringer Ingelheim s'est tournée vers une **solution de collaboration à distance basée sur la Réalité Assistée**. L'entreprise recherchait une solution logicielle robuste et efficace, offrant des **fonctionnalités adaptées aux professionnels de terrain** (mains libres, commandes vocales, bonnes performances quel que soit l'état du réseau) et assurant le **partage de données sécurisé**.

Suivant l'exemple de nombreux leaders industriels (notamment dans l'industrie pharmaceutique et la santé), Boehringer Ingelheim a adopté la solution d'AMA pour ses besoins quotidiens en téléassistance.

Les différents cas d'usage et avantages d'XpertEye

1. Audits de conformité IT

En 2020 et 2021, Boehringer Ingelheim a réalisé avec succès son **audit IT annuel à distance** grâce à l'utilisation d'XpertEye. Les audits peuvent maintenant s'effectuer **plus rapidement et de manière plus efficace**, sans nécessiter la présence sur site des auditeurs.

2. Support client (d'urgence) à distance

Dans le domaine de la santé animale, les clients et distributeurs de Boehringer Ingelheim utilisent XpertEye pour bénéficier du **support des experts** de l'entreprise, que ce soit pour des questions spécifiques ou pour le suivi de traitements, par exemple pour la vaccination. Ainsi, XpertEye aide Boehringer Ingelheim à respecter ses **engagements en matière de support client en continu**, y compris pendant la pandémie, tout en **réduisant les coûts de déplacement** et les **émissions de gaz à effet de serre**.

3. Dépannage

La solution XpertEye est également largement déployée dans les usines et laboratoires de Boehringer Ingelheim, qui bénéficient ainsi du **support quasi-instantané de leurs fournisseurs d'équipement**. Par exemple, en cas de défaillance d'une machine sur une chaîne de production, le dépannage peut être effectué très rapidement. Avec la solution XpertEye d'AMA, Boehringer Ingelheim peut donc **optimiser son savoir-faire interne, dépanner plus rapidement** et **réduire les interruptions de service** en cas de panne matérielle.

Un déploiement réussi

Boehringer Ingelheim a débuté la phase pilote d'utilisation d'XpertEye en 2019. Depuis, l'entreprise a **déployé environ 200 kits** sur ses sites à travers le monde.

Pendant la phase de déploiement, les équipes d'AMA (techniques, commerciales et opérationnelles) ont accompagné étroitement les collaborateurs de Boehringer Ingelheim où qu'ils soient à travers le monde. Elles ont également apporté des conseils avisés sur la façon de renforcer et développer l'utilisation d'XpertEye au sein de l'entreprise.

Aujourd'hui, XpertEye est pleinement intégré aux opérations quotidiennes de Boehringer Ingelheim.

Les professionnels de terrain bénéficient désormais des atouts majeurs de la solution de collaboration à distance XpertEye, partout dans le monde.

“

AMA est un partenaire digne de confiance, que je recommande. Avec sa solution XpertEye, éprouvée et entièrement sécurisée, nous gagnons en efficacité opérationnelle, assurons le transfert de connaissances et réduisons notre empreinte carbone.

Meng Li, Services d'infrastructure IT, Boehringer Ingelheim.

”

