

Caso di studio



Boehringer Ingelheim adotta la soluzione di teleassistenza AMA per i propri dipendenti in tutto il mondo

20

Una delle 20 aziende farmaceutiche leader al mondo

52,000

Circa 52.000 dipendenti

3

Tre aree di business: Human Pharma, Animal Health e Biopharmaceutical Contract Manufacturing

La missione di Boehringer Ingelheim

L'obiettivo della società farmaceutica orientata alla ricerca Boehringer Ingelheim è di migliorare la **salute e la qualità di vita** di **persone e animali**. L'azienda si concentra su malattie per le quali non esistono ancora cure soddisfacenti. Si occupa pertanto dello **sviluppo di terapie innovative** in grado di prolungare la vita dei pazienti. In materia di salute degli animali, Boehringer Ingelheim è sinonimo di prevenzione avanzata.

Le sfide

I laboratori, gli stabilimenti e gli impianti di produzione di Boehringer Ingelheim sono dislocati **in tutto il mondo**. Tuttavia, con l'inizio della pandemia, per gli esperti e i collaboratori della società, **spostarsi tra le varie sedi è diventato difficile** se non addirittura impossibile. Per questo motivo, Boehringer Ingelheim ha iniziato a cercare una **tecnologia di telecollaborazione con Realtà Assistita (RA)**. La soluzione software doveva essere stabile ed efficiente, con **funzionalità adeguate per il personale sul campo** (vivavoce per avere le mani libere, controllo vocale e buone prestazioni in qualsiasi condizione di rete) oltre a permettere la **condivisione sicura dei dati**.

Boehringer Ingelheim si è rivolta ad AMA, spinta dal fatto che molte aziende leader di settore, tra cui quello farmaceutico e sanitario, l'avessero già scelta per le loro esigenze quotidiane di assistenza remota.

Diversi casi d'uso e vantaggi di XpertEye

1. Audit di conformità IT

Boehringer Ingelheim ha condotto con successo l'**audit IT annuale in remoto** nel 2020 e nel 2021 con XpertEye. Ora è possibile eseguire gli audit in modo **più rapido ed efficiente** senza la necessità per gli ispettori di recarsi in sede.

2. Assistenza clienti in remoto (emergenza)

Nel settore veterinario, i clienti e i distributori di Boehringer Ingelheim utilizzano XpertEye per ricevere **supporto dagli esperti** della società ogni volta che hanno bisogno di informazioni specifiche o di follow-up su un prodotto, ad esempio un vaccino. XpertEye aiuta dunque Boehringer Ingelheim a mantenere il suo **impegno per l'assistenza clienti continua**, anche durante la pandemia, **riducendo i costi delle trasferte e le emissioni di gas serra**.

3. Risoluzione dei problemi

La soluzione XpertEye è anche ampiamente utilizzata negli stabilimenti e nei laboratori di Boehringer Ingelheim per ricevere **supporto dai fornitori di apparecchiature** pressoché istantaneamente. Se una macchina di una linea di produzione si rompe, ad esempio, la diagnostica e la riparazione possono svolgersi molto rapidamente. XpertEye di AMA aiuta quindi anche Boehringer Ingelheim a **ottimizzare il proprio know-how interno**, a eseguire **rapidamente la risoluzione dei problemi** e **minimizzare i tempi di disservizio** in caso di guasti ai macchinari.

Un'implementazione di successo

Boehringer Ingelheim ha avviato una fase di sperimentazione con XpertEye nel 2019 e a **oggi ha distribuito circa 200 kit XpertEye** in diverse sedi aziendali in tutto il mondo.

Durante la fase di implementazione, i team di AMA (dal supporto tecnico al commerciale e operativo) hanno fornito assistenza puntuale ai dipendenti di Boehringer Ingelheim, ovunque questi si trovassero. I team di AMA hanno anche offerto utili consigli su come promuovere e aumentare l'utilizzo di XpertEye all'interno dell'azienda. Oggi XpertEye è completamente integrato nelle operazioni quotidiane di Boehringer Ingelheim. I lavoratori, senza postazione fissa e dislocati globalmente, possono ora beneficiare di tutti i vantaggi della soluzione di teleassistenza XpertEye.

“

Ama è un partner serio ed affidabile che raccomando. La loro soluzione XpertEye collaudata e completamente sicura ci consente di aumentare la nostra efficienza operativa, trasferire la conoscenza e ridurre il nostro impatto sull'ambiente. Meng Li, team IT Infrastructure Services presso Boehringer Ingelheim.

”

