

お客様のケーススタディ



20

世界の製薬会社でベスト20に入る企業

52,000

従業員約52,000人

3

3つの事業分野: 人間用医薬品、アニマルヘルス、バイオ医薬品受託製造

ベーリンガーインゲルハイム、世界中の従業員にAMAのリモートアシストソリューションを提供

ベーリンガーインゲルハイムのミッション

人間と動物の健康と生活の質の向上が、研究開発主導型の製薬会社、ベーリンガーインゲルハイムの目標です。そのために、今まで満足できる治療法が存在しない病気を重視し、患者さんの命を延ばすことができる**革新的な治療法の開発**に専念しています。また、アニマルヘルスにおいては、最先端な予防治療を支援しています。

課題

ベーリンガーインゲルハイムの研究所、製造・生産拠点は、**世界中に展開しています。**

しかし、パンデミックの襲来により、同社の専門家や協力企業による**現場の直接訪問は困難または不可能になりました。**このため、ベーリンガーインゲルハイムは、**AR (Assisted Reality) によるリモートコラボレーションテクノロジー**に目を向けました。安定し、効率的で、**安全にデータ共有**できるだけでなく、**現場作業員に適合した機能**(ハンズフリー、音声コントロール、ネットワークの状態に関係なく優れた動作が可能)を持つソフトウェアソリューションが必要不可欠でした。

そこで、ベーリンガーインゲルハイムは、すでに医薬・健康産業を含む多数の業界大手が日常的なリモート支援のために頼りにしている、AMAに目を向けました。

XpertEyeのさまざまな実用例とメリット

1. IT準拠の監査

XpertEyeを導入することで、ベーリンガーインゲルハイムは2020年度と2021年度の**年次IT監査をリモートで無事に終了**しました。XpertEyeにより監査人は現地に赴くことなく、**これまでより迅速かつ効率的に監査を実施**できるようになりました。

2. リモート(緊急)カスタマーサポート

アニマルヘルス事業では、ベーリンガーインゲルハイムのお客様および代理店はXpertEyeを使って何時でも**専門家によるサポート**受けることが可能です、例えば製品やワクチンの情報やフォローアップが必要な時に活用されます。XpertEyeにより、ベーリンガーインゲルハイムはコロナ禍でも、**出張旅費と温室効果ガス排出**を削減しながら、**常時カスタマーサポートのコミットメント**を満たすことが出来ました。

3. トラブルシューティング

XpertEyeソリューションは、ベーリンガーインゲルハイムの工場や研究所でも幅広く活用されています。**機器・機械ベンダーのサポート**がほぼ瞬時に受けられるため、生産ラインで機械が故障した場合のトラブルシューティングは非常に迅速に行われますこれにより、AMAのXpertEyeは、ベーリンガーインゲルハイムが**社内ノウハウを最適化**することや、**迅速なトラブルシューティング**を行い、不具合が発生した場合の**ダウンタイムを最小限に抑える**ことに貢献しています。

導入の成功

ベーリンガーインゲルハイムは、2019年にXpertEyeを使ったトライアル試験を開始し、**その後約200のXpertEyeキット**を世界各地の事業所に**導入**しました。

導入フェーズでは、ベーリンガーインゲルハイムの従業員の所在地に関係なく、AMAチームが、営業からテクニカルサポートまできめ細かな支援を提供しました。さらに、AMAのチームは、社内でのXpertEyeの使用を促進し、利用率を上げる方法についても貴重なアドバイスをしています。

現在、XpertEyeはベーリンガーインゲルハイムの日々の業務と完全に一体化しています。デスクを持たず、世界中に点在する従業員たちは今、XpertEyeリモートサポートソリューションの強力なメリットを実感しています。

「信頼できるパートナーとしてAMAを推薦します。同社のXpertEyeソリューションの実力はすでに証明されていますし、セキュリティも完璧です。これを使えば、業務効率の向上、ノウハウの引き継ぎ、二酸化炭素排出量の削減、すべて実現できます」

Meng Li (ベーリンガーインゲルハイム・ITインフラストラクチャサービスチーム)