

Studiu de caz



Boehringer Ingelheim dotează angajații din întreaga lume cu soluția de asistență la distanță de la AMA

20

Una dintre primele 20 de companii farmaceutice din lume

52,000

Aproape 52.000 de angajați

3

3 domenii de activitate: medicamente de uz uman, sănătate animală și producție farmaceutică pe bază de contract

Misiunea Boehringer Ingelheim

Îmbunătățirea **sănătății și calității vieții oamenilor și a animalelor** este obiectivul companiei farmaceutice bazate pe cercetare, Boehringer Ingelheim. Pentru îndeplinirea acestuia, se pune accentul pe boli pentru care, până în prezent, nu există o opțiune de tratament. Astfel, compania se concentrează pe **dezvoltarea terapiilor inovatoare** care pot să prelungească viața pacienților. În ceea ce privește sănătatea animală, Boehringer Ingelheim este preocupată de prevenția avansată.

Provocările

Laboratoarele, fabricile și unitățile de producție ale Boehringer Ingelheim se află **în întreaga lume**.

Însă, de la debutul pandemiei, **deplasarea la fața locului a devenit dificilă**, dacă nu imposibilă pentru experții și colaboratorii companiei. Din acest motiv, Boehringer Ingelheim a început să caute o **tehnologie de colaborare la distanță AR (Assisted Reality - realitate asistată)**. Soluția software trebuie să fie stabilă și eficientă, cu **funcții adaptate celor care lucrează pe teren** (hands-free, comandă vocală, performanțe bune în orice condiții de rețea), pe lângă **partajarea securizată a datelor**.

Boehringer Ingelheim s-a orientat spre AMA, deoarece mulți lideri din domeniu, inclusiv din domeniul farmaceutic și medical, au deja încredere în AMA pentru nevoile zilnice ale acestora legate de asistența la distanță.

Diverse cazuri de utilizare și beneficiile XpertEye

1. Auditul de conformitate IT

Boehringer Ingelheim a desfășurat cu succes **auditul IT anual la distanță** în 2020 și 2021 cu ajutorul XpertEye. Auditurile pot să fie realizate acum **mai repede și mai eficient**, iar auditorii nu mai trebuie să se deplaseze la fața locului.

2. Asistența pentru clienți la distanță (de urgență)

În sectorul sănătății animale, clienții și distribuitorii Boehringer Ingelheim folosesc XpertEye pentru a obține **asistența experților** companiei, indiferent dacă au nevoie de informații specifice sau urmărirea unui produs, precum un vaccin, de exemplu. Astfel, XpertEye ajută Boehringer Ingelheim să își respecte **angajamentul de a oferi în permanență asistență clienților**, chiar și în timpul unei pandemii, **reducând cheltuielile de deplasare și emisiile de gaze cu efect de seră.**

3. Depanarea

Soluția XpertEye este, de asemenea, folosită pe scară largă în fabricile și laboratoarele Boehringer Ingelheim pentru a obține **asistența furnizorilor de echipamente**, aproape instantaneu. În cazul defectării unui utilaj de pe o linie de producție, de exemplu, depanarea poate să aibă loc foarte repede. Astfel, XpertEye de la AMA ajută, de asemenea, Boehringer Ingelheim să își **optimizeze know-how-ul intern**, să obțină **o depanare mai rapidă** și să **minimizeze durata de nefuncționare** în cazul defecțiunilor la utilaje.

0 implementare reușită

Boehringer Ingelheim a început o etapă pilot cu XpertEye în 2019 și a **implementat până în prezent 200 de kituri XpertEye** în toate sediile companiei din întreaga lume.

În etapa de implementare, echipele AMA, de la asistență tehnică la comercial și operațiuni, au furnizat asistență angajaților Boehringer Ingelheim, oriunde s-au aflat. De asemenea, echipele AMA au oferit recomandări valoroase privind promovarea și creșterea utilizării XpertEye în interiorul companiei.

Astăzi, XpertEye este complet integrat în operațiunile zilnice ale Boehringer Ingelheim. Forța de vânzări, de pe teren și globală, poate să se bucure acum de importante beneficii ale soluției de asistență la distanță XpertEye.

“

Recomand AMA ca partener sigur și de încredere.

Soluția XpertEye a acestora, recunoscută și complet securizată, ne permite să creștem eficiența operațională, să transferăm cunoștințe și să ne reducem amprenta de carbon.

Meng Li, echipa de servicii pentru infrastructura IT la Boehringer Ingelheim.

”

