

客户 案例研究

**MILLIPORE
SIGMA**



55

个全球制造基地

100+

个全球配送中心

60,000+

名员工

**超过
300,000**

件产品

MilliporeSigma携手AMA, 释放AR在远程审计、质量控制及培训方面的巨大价值

MilliporeSigma的使命

MilliporeSigma是一家全球领先的生命科技公司, 在医疗保健、生命科学及电子领域设立了关键事业部。

科学是MilliporeSigma一切业务的核心, 推动着公司不断探索并创造出各种新技术。

每一天, MilliporeSigma都在对数百万人的生活产生积极影响。从推动发展基因编辑技术和探索严重疾病的独特治疗方法到实现设备智能化——公司涉足本行业方方面面。

应对前所未有的挑战的颠覆性解决方案

早在新冠疫情影响全球人员出行之前, MilliporeSigma就对辅助现实 (AR) 技术产生了兴趣。然而, 由于疫情影响, MilliporeSigma整个集团都面临着前所未有的挑战, 因此对技术性解决方案的需求迅速增加。

在这种情况下, 数字化体验部门考察了多个远程协作平台, 考量的部分标准包括:

- **实施时间:** MilliporeSigma需要迅速采取行动为集团提供支持, 并且需要一个可以帮助立即部署实施这种技术的合作伙伴。
- **技术适用性:** 由于公司是在严格的监管环境下运营, 因此对制造领域内使用这种技术会进行更加仔细地审查。软硬件提供商必须满足公司的各项要求。
- **易用性:** 由于出行限制措施, 在面对面培训MilliporeSigma员工方面的能力受到限制。所选的技术对员工来说必须是直观简便且用户友好的。

为了满足虚拟审计、远程协助及知识传授等各种用途的需求, AMA的XpertEye辅助现实软件套件 (Lite系列、Essential系列、Advanced系列) 被选为是最适合MilliporeSigma的软件。

概述: MilliporeSigma使用XpertEye的好处

业务方面的好处

XpertEye已经帮助将全球新冠疫情限制措施对MilliporeSigma业务的影响降至最低,使公司能够继续:

- 满足监管机构和客户对审计的要求
- 维持关键产品的销售和分销
- 通过在各个基地之间传授知识来提高其制造能力

在企业社会责任方面的好处

- 减少碳足迹, 满足可持续发展目标
- 为员工实现更好的工作生活平衡
- 减少差旅费用

XpertEye满足了MilliporeSigma对**专业、易用和安全**的解决方案的期望,使公司能够与内外部利益攸关方沟通顺畅。



1,000+

名MilliporeSigma
XpertEye全球用户



60+

名XpertEye新用户
(月平均)



180+

次XpertEye通话
(月平均)

将AR用于不同用途

1. 远程审计和质量控制

在严格的监管环境下运营需要开展供应商审计。这些审计通常要在4到5天的时间内由审计人员亲自过来进行。而使用XpertEye时,质量团队现在可以向监管机构提供相同级别的信息,不过是完全采取远程方式进行的。

使用XpertEye远程协作解决方案后, MilliporeSigma可以让客户远程参观基地,并向客户展示制造过程。客户可以利用指针功能突出显示他们想要检查的MilliporeSigma特定区域。界面还允许拍照并添加注释,从而可以进行深入讨论并提供合规性证据。

2. 远程培训和知识传授

由于疫情影响, MilliporeSigma不得不扩大其制造能力,从而满足非常规需求。产品制造知识必须在全球各个基地之间进行传授,但是,亲自到现场完成培训极其困难。MilliporeSigma拥有一个全球知识网络,由通晓行业知识的员工和专家组成,而XpertEye则被用来促进各方之间的沟通及专业知识的交流。

新冠疫情改变了新员工的入职方式、新供应商的引进方式以及对新客户的支持方式。以往, MilliporeSigma会带他们参观基地,展示公司的运作方式。

现在,这种工作是由一个戴着智能眼镜的人员介绍其所看到的東西来虚拟完成的。通过这种方式, MilliporeSigma恪守对客户保持公开透明的承诺,并为客户和员工提供有关其生产过程和基地的有价值的信息和见解。



强有力地跟进项目

在公司内部大胆引进新技术时，教育资源也至关重要。尽管MilliporeSigma的员工和客户总是对使用新技术感到兴奋不已，但AR智能眼镜可能会让不熟悉这些设备的人员感到胆怯。这就是为什么AMA会一步步陪伴他们进行这次数字化转型。

作为强有力地跟进项目工作的一部分，AMA为MilliporeSigma提供了各种培训材料，如书面指南、电子学习、视频以及与行业专家的实时交流。这种方式向用户展示了如何更有效地利用XpertEye，从而加速了XpertEye的实施进程。反过来，MilliporeSigma则会定期提供有关XpertEye特性和功能的客户反馈意见。这种持续的反馈方式使AMA能够更好地了解产品的使用情况、错误、新功能建议等。这无疑为建立强大的长期双赢伙伴关系奠定了基础。



AMA一直是帮助MilliporeSigma实施辅助现实技术并从中获益的重要合作伙伴。我会向任何想要开启AR之旅的人推荐AMA作为合作伙伴。

MilliporeSigma数字化产品体验经理杰里米·贝尼迪克 (Jeremy Benedick)

