

Kundenfallstudie

MILLIPORE SIGMA



55

Produktionsstandorte weltweit

Über 100

Vertriebszentren weltweit

Über 60.000

Mitarbeiter

Über 300.000

Produkte

MilliporeSigma & AMA nutzen die Vorteile von AR für Remote-Audits, Qualitätskontrollen und Schulungen

Die Mission von MilliporeSigma

MilliporeSigma ist ein weltweit führendes Life-Science- und Biotechnologie-Unternehmen mit den zentralen Geschäftsbereichen Healthcare, Life Science und Elektronik.

Wissenschaft steht im Mittelpunkt aller Aktivitäten von MilliporeSigma. Sie treibt die Entwicklungen des Unternehmens und die von ihm hervorgebrachten Technologien voran.

MilliporeSigma verbessert das Leben von Millionen von Menschen jeden Tag. Von der Weiterentwicklung von Gen-Editing-Technologien über die Entdeckung einzigartiger Methoden zur Behandlung hoch komplexer Krankheiten bis hin zur Entwicklung intelligenter Anlagen - das Unternehmen ist an allen Fronten aktiv.

Bahnbrechende Lösungen für beispiellose Herausforderungen

Das Interesse von MilliporeSigma an Assisted Reality (AR)-Technologien bestand schon lange bevor die COVID-19-Pandemie weltweit zu erheblichen Beeinträchtigungen der Mobilität führte. Der Bedarf an technologischen Lösungen stieg in dieser Zeit rapide an, während auch MilliporeSigma aufgrund der Gesundheitskrise mit beispiellosen Herausforderungen in der gesamten Organisation konfrontiert war.

Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, prüfte die Organisationseinheit Digital Experience unter Einbeziehung der folgenden Kriterien mehrere Plattformen für Remote-Zusammenarbeit:

- **Implementierungszeit:** MilliporeSigma musste schnell handeln, um die Organisation zu unterstützen, und brauchte einen Partner der die Technologie in kürzester Zeit liefern und implementieren konnte.
- **Eignung der Technologie:** Das Arbeiten in einem stark regulierten Umfeld erfordert eine verstärkte Kontrolle des Einsatzes von Technologien in den Produktionsbereichen. Die Software- und Hardware-Anbieter mussten die entsprechenden Anforderungen des Unternehmens erfüllen.
- **Benutzerfreundlichkeit:** Die Möglichkeit, die Mitarbeiter von MilliporeSigma persönlich zu schulen, war aufgrund der Reisebeschränkungen sehr begrenzt.

Die ausgewählte Technologie musste also intuitiv und für die Mitarbeiter leicht zu nutzen sein.

Um die Anforderungen verschiedener Anwendungsfälle wie virtuelle Audits, Remote-Assistenz und Wissenstransfer zu erfüllen, wurde die XpertEye Assisted Reality Software Suite (Lite, Essential, Advanced) von AMA als für MilliporeSigma am besten geeignet ausgewählt.

Kurzfassung: MilliporeSigma nutzt die Vorteile von XpertEye

Geschäftliche Vorteile

XpertEye hat dazu beigetragen, die Auswirkungen der weltweiten COVID-19 Beschränkungen auf die Geschäftsaktivität von MilliporeSigma zu minimieren, so dass das Unternehmen weiterhin:

- regulatorische und kundenspezifische Auditanforderungen erfüllt
- den Verkauf und Vertrieb kritischer Produkte aufrechterhält
- seine Produktionskapazitäten durch den Wissenstransfer zwischen den Standorten erhöht

CSR-Vorteile

- Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks zur Erreichung der Nachhaltigkeitsziele
- Bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben für die Mitarbeiter
- Reduzierung der Reisekosten

XpertEye erfüllte die Erwartungen von MilliporeSigma an eine **professionelle, einfach zu bedienende** und **sichere** Lösung, die es dem Unternehmen ermöglicht, mit internen und externen Akteuren zu kommunizieren.



Über 1.000

XpertEye-Nutzer bei
MilliporeSigma weltweit



Über 60

neue XpertEye-Nutzer
im Schnitt pro Monat



Über 180

XpertEye-Anrufe im Schnitt
pro Monat



Nutzung von AR für verschiedene Anwendungsfälle

1. Remote Audits und Qualitätskontrolle

Lieferantenaudits gehören zum Geschäftsalltag in einem stark regulierten Umfeld. Diese Audits fanden bisher in der Regel persönlich vor Ort statt und erstrecken sich über einen Zeitraum von 4 bis 5 Tagen. Dank XpertEye können die Mitarbeiter des Qualitätsbereichs den Aufsichtsbehörden nun dieselben Informationen komplett „remote“ liefern.

MilliporeSigma nutzt die XpertEye-Lösung für Remote-Zusammenarbeit, um Kunden aus der Ferne einen Rundgang durch die Anlage zu ermöglichen und ihnen den Herstellungsprozess zu zeigen. Der Kunde kann die Pointer-Funktion (virtueller Zeigefinger in Foto und Videostream) nutzen, um MilliporeSigma bestimmte Bereiche zu zeigen, die er überprüfen möchte. Über die Schnittstelle können auch Fotos gemacht und Anmerkungen zum Besprechen und als Nachweis für die Einhaltung von Anforderungen hinzugefügt werden.

2. Fernschulungen und Wissenstransfer

Aufgrund der Pandemie musste MilliporeSigma seine Produktionskapazitäten erweitern, um die außerordentlich hohe Nachfrage zu befriedigen. Die Herstellung von Produkten musste weltweit zwischen Standorten verlagert werden, doch das Reisen vor Ort, um das Personal persönlich zu schulen, war kaum möglich. Da MilliporeSigma jedoch über ein weltweites Netz versierter Mitarbeiter und erfahrener Experten verfügt, konnte XpertEye eingesetzt werden, um die Kommunikation zwischen beiden Seiten und den Austausch von Fachwissen zu erleichtern.

Die Pandemie hat die Art und Weise verändert, wie neue Mitarbeiter, Lieferanten und Kunden ins Unternehmen eingeführt werden. Bisher organisierte MilliporeSigma für sie einen Rundgang durchs Unternehmen, um die relevanten betrieblichen Abläufe des Unternehmens vorzustellen.

Heute erfolgt der Rundgang virtuell mit einer Person, die eine Datenbrille trägt und erklärt was sie sieht und an die Zuschauer live überträgt. Auf diese Weise bleibt MilliporeSigma seiner Verpflichtung treu, gegenüber seinen Kunden transparent zu sein und ihnen sowie den Mitarbeitern wertvolle Informationen und Einblicke in Prozesse und Anlagen zu geben.



Eine starke Projektbegleitung

Während der Einführung einer neuen Technologie in einem Unternehmen ist eine begleitende Schulung von entscheidender Bedeutung. Wenngleich die Mitarbeiter und Kunden von MilliporeSigma in der Regel der Einführung neuer Technologien aufgeschlossen gegenüberstehen, können AR-Datenbrillen für Menschen, die mit dieser Art Equipment nicht vertraut sind, manchmal einschüchternd wirken. Deshalb wurden sie bei diesem Digitalisierungsprojekt von AMA Schritt für Schritt begleitet.

Im Rahmen einer engmaschigen Projektbegleitung stellte AMA MilliporeSigma vielfältige Schulungsmaterialien zur Verfügung - wie schriftliche Anleitungen, E-Learning, Video-Material und Echtzeit-Zugang zu Fachexperten. Dies beschleunigte die Akzeptanz von XpertEye, da den Benutzern gezeigt wurde, wie sie die Lösung effizienter nutzen können.

Im Gegenzug liefert MilliporeSigma regelmäßig Kundenfeedback zu den Funktionen und Fähigkeiten von XpertEye. Dieser kontinuierliche Austausch ermöglicht es AMA, ein besseres Verständnis für die Produktnutzung, aufgetretene Störungen, Vorschläge für neue Funktionen und mehr zu gewinnen. Dadurch wird eine sichere Grundlage für eine starke und langfristige Partnerschaft geschaffen, von der beide Seiten profitieren.



AMA war ein großartiger Partner und hat MilliporeSigma bei der Einführung und Nutzung der Assisted-Reality-Technologie sehr geholfen. Ich würde das Unternehmen jedem empfehlen, der sich für die Einführung von AR Lösungen entschieden hat.

Jeremy Benedick, Digital Product Experience Manager bei MilliporeSigma

