

Estudio de caso del cliente

MILLIPORE SIGMA



55
Centros de producción en todo el mundo
100+
centros de distribución en todo el mundo
60.000+
empleados
Más de 300.000
productos

MilliporeSigma y AMA aprovechan el valor de la RA para realizar las auditorías a distancia, el control de calidad y la formación

El objetivo de MilliporeSigma

MilliporeSigma es una empresa líder mundial en ciencias de la vida y tecnología, con unidades de negocio clave en Sanidad, Ciencias de la Vida y Electrónica.

La ciencia está en el centro de todo lo que hace MilliporeSigma, impulsando los descubrimientos que hace la empresa y las tecnologías que crea.

MilliporeSigma marca cada día una diferencia positiva en la vida de millones de personas. La empresa está en todos los frentes: desde el avance de las tecnologías de edición genética y el descubrimiento de formas únicas de tratar las enfermedades más desafiantes hasta la habilitación de la inteligencia de los dispositivos.

Soluciones disruptivas para retos sin precedentes

El interés de MilliporeSigma por las tecnologías de Realidad Asistida (RA) comenzó mucho antes de que la pandemia de la COVID-19 afectara a la movilidad mundial. Sin embargo, la necesidad de soluciones tecnológicas aumentó rápidamente cuando MilliporeSigma se enfrentó a retos sin precedentes en toda la organización a causa de esta crisis sanitaria.

En este contexto, la organización de Experiencia Digital revisó varias plataformas de colaboración remota, algunos de los criterios considerados fueron:

- **El tiempo de implementación:** MilliporeSigma necesitaba actuar rápidamente para apoyar a la organización y requería un socio que pudiera ayudar a distribuir e implementar la tecnología en poco tiempo.
- **Idoneidad de la tecnología:** Operar en un entorno altamente regulado conlleva un mayor escrutinio del uso de la tecnología en las áreas de fabricación. Los proveedores de software y hardware debían cumplir los requisitos de la empresa.
- **Facilidad de uso:** La posibilidad de formar en persona a los empleados de MilliporeSigma era limitada, debido a las restricciones de viaje.

La tecnología seleccionada tenía que ser intuitiva y fácil de usar para los empleados.

Para responder a las necesidades de los diferentes casos de uso, como las auditorías virtuales, la asistencia remota y la transferencia de conocimientos, se eligió el paquete software XpertEye Assisted Reality de AMA (Lite, Essential, Advanced) como el más adecuado para MilliporeSigma.

En resumen: Los beneficios de MilliporeSigma con XpertEye

Beneficios comerciales

XpertEye ha ayudado a minimizar el impacto de las restricciones globales de COVID-19 en el negocio de MilliporeSigma, permitiendo a la compañía continuar:

- cumpliendo con los requisitos reglamentarios y de los clientes sobre auditorías
- manteniendo las ventas y la distribución de productos críticos
- aumentando su capacidad de fabricación mediante la transferencia de conocimientos entre instalaciones

Beneficios de la RSE

- reducir la huella de carbono para cumplir los objetivos de sostenibilidad
- ofrecer un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados
- reducir los gastos de viaje

XpertEye cumplió las expectativas de MilliporeSigma con una solución profesional, fácil de usar y segura, que permitiera a la empresa comunicarse con las partes interesadas internas y externas.



1.000+

Usuarios de MilliporeSigma XpertEye en todo el mundo



60+

nuevos usuarios de XpertEye al mes de media



180+

Llamadas de XpertEye al mes de media

Aprovechamiento de la RA para diferentes casos de uso

1. Auditorías a distancia y control de calidad

Las auditorías de los proveedores forman parte del funcionamiento en un entorno altamente regulado. Estas auditorías suelen tener lugar en persona, durante un periodo de 4 a 5 días. Con XpertEye, los equipos de calidad pueden ahora proporcionar el mismo nivel de información a los organismos reguladores, pero de forma totalmente remota.

MilliporeSigma utiliza la solución de colaboración remota XpertEye para ofrecer a los clientes una visita a las instalaciones y mostrarles el proceso de fabricación. El cliente puede utilizar la función de puntero para señalar a MilliporeSigma las áreas concretas que desea comprobar. La interfaz también permite hacer fotos y añadir anotaciones para ulteriores discusiones y evidenciar el cumplimiento.

2. Formación a distancia y transferencia de conocimientos

A causa de la pandemia, MilliporeSigma tuvo que ampliar su capacidad de fabricación para satisfacer una demanda extraordinaria. La fabricación de productos tuvo que ser transferida entre instalaciones de todo el mundo, pero viajar in situ para completar la formación presencial era un gran reto. Como MilliporeSigma se beneficia de una red global de trabajadores y expertos, aprovechó el uso de XpertEye para facilitar la comunicación entre las partes e intercambiar conocimientos.

La pandemia ha cambiado la forma de incorporar nuevos empleados y proveedores, así como de atender a los nuevos clientes. Normalmente, MilliporeSigma les acompañaba en una visita a las instalaciones para mostrarles el funcionamiento de la empresa.

Ahora, esto lo hace virtualmente usando gafas inteligentes que les explica lo que ve. De este modo, MilliporeSigma mantiene su compromiso de ser transparente con sus clientes y de proporcionarles tanto a estos como a sus empleados información y conocimientos valiosos sobre sus procesos e instalaciones.



Un sólido seguimiento del proyecto

Mientras se da el salto para introducir una nueva tecnología en una empresa, los recursos educativos son fundamentales. Aunque los empleados y clientes de MilliporeSigma siempre están entusiasmados con la adopción de nuevas tecnologías, las gafas inteligentes de RA pueden resultar intimidantes para las personas que no están familiarizadas con estas herramientas. Por ello, AMA les acompañó paso a paso en esta transformación digital.

Como parte de un sólido seguimiento del proyecto, AMA proporcionó a MilliporeSigma materiales de formación, como guías escritas, aprendizaje electrónico, vídeos y acceso en tiempo real a expertos del sector. Esto aceleró la adopción de la tecnología XpertEye al mostrar a los usuarios cómo utilizarla de forma más eficiente.

A cambio, MilliporeSigma proporciona con regularidad comentarios de los clientes sobre las características y capacidades de XpertEye. Este ciclo continuo de comentarios permite a AMA conocer mejor el uso del producto, los errores, las sugerencias de nuevas funciones y mucho más. En definitiva, crea la base para una sólida asociación a largo plazo en la que todos salen ganando.



AMA ha sido un perfecto socio para ayudar a MilliporeSigma a adoptar y beneficiarse de la tecnología de Realidad Asistida. Los recomendaría como socio a todo aquel que quiera iniciar su viaje en la RA.

Jeremy Benedick, Director de Experiencia de Producto Digital en MilliporeSigma

