

Un servizio eccellente e dati basati sull'AI rivoluzioneranno la microchirurgia robotica in MMI



Customer Quick Facts

SETTORE:

Dispositivi Medicali

DIMENSIONE:

50-200 impiegati

SEDE:

Pisa, Italy

WEBSITE:

www.mmimicro.com

Funzionalità principali:

- Monitoraggio in tempo reale delle prestazioni operative e dei KPI
- Soluzione chiavi in mano costruita con le best practices del settore
- Gestione degli asset e del personale
- Gestione dei contratti e delle garanzie
- Tracciabilità dei reclami e dei problemi per soddisfare i requisiti di conformità della qualità
- Unica piattaforma per gestire tutte le informazioni derivanti dai servizi per i diversi dipartimenti come vendite, marketing e field

Fondata nel 2015, Medical Microinstruments (MMI) mira ad aiutare i chirurghi in tutto il mondo ad offrire procedure più avanzate, riducendo i costi per i pazienti, gli ospedali e la società in generale. MMI ospita la prima piattaforma robotica teleoperata per la sutura in chirurgia aperta con microstrumenti da polso. Questa tecnologia, chiamata Symani Surgical System, offre la scalatura del movimento e l'eliminazione del tremore e mira a facilitare le procedure esistenti, così come a permetterne di nuove nel campo della microchirurgia, dalle ricostruzioni post-oncologiche e traumatologiche all'oftalmologia, al trapianto di organi e alla chirurgia pediatrica.

Mentre MMI cercava di lanciare questa nuova tecnologia sul mercato, sapeva di aver bisogno di una soluzione sostenibile e scalabile per i servizi di assistenza e manutenzione. Come per molte aziende di dispositivi medicali, essere in grado di assicurare il massimo tempo di funzionamento del sistema e fornire ai clienti un'assistenza tecnica eccezionale era fondamentale per la loro missione e il loro successo.

Il Miglior Servizio Per i Nostri Clienti

Mentre MMI lanciava il Symani Surgical System, trovare una soluzione di gestione dell'assistenza sul campo incentrata sugli asset che permettesse loro di massimizzare i tempi di attività e mantenere un alto tasso di riparazione al primo tentativo era una priorità assoluta.

“Avevamo grandi obiettivi quando cercavamo una soluzione. Volevamo una piattaforma che ci permettesse di ridurre al minimo i tempi di risposta ottimizzando i tempi di spostamento dei nostri ingegneri, garantire la tracciabilità dei reclami e dei problemi per soddisfare i requisiti di conformità della qualità, e avere un modo organizzato di raccogliere i feedback dei clienti in modo da poter apportare continui miglioramenti al nostro sistema”, ha detto Giancarlo Testaverde, Executive VP of Operations di Medical Microinstruments.

“La cosa più importante era garantire tempi di inattività minimi sui nostri dispositivi installati, qualsiasi periodo di inattività significa ritardi nei trattamenti ai pazienti e inutili procedure per le cancellazioni.

“Volevamo una soluzione potente, e un vero partner, qualcuno che ci aiutasse a progettare i processi nel modo migliore sfruttando le best practices del settore. Installando ServiceMax, vediamo come la soluzione e il team ci aiutano nello sviluppo del nostro business del service per raggiungere gli obiettivi aziendali”.

Giancarlo Testaverde, Executive VP of Operations, Medical Microinstruments

La riprogrammazione delle procedure potrebbe avere un enorme impatto sulla qualità della vita di un paziente e un risultato negativo sulla reputazione e sul business di un ospedale”, ha specificato Testaverde.

La scelta di ServiceMax & Salesforce

Dopo aver esaminato diversi fornitori, MMI ha identificato ServiceMax come uno dei principali, per la gestione dei servizi di assistenza e manutenzione. La reputazione di ServiceMax come leader nel settore dei dispositivi medicali e i molti casi di successo di altri clienti hanno spinto MMI a scegliere ServiceMax.

“Volevamo un fornitore di software di alto livello che diventasse un partner a lungo periodo per noi. ServiceMax è leader del settore dei dispositivi medicali da molti anni e abbiamo visto come importanti aziende del settore hanno scelto ServiceMax”, ha detto Testaverde.

La partnership tra ServiceMax e Salesforce è stata un altro fattore importante nella loro decisione. “Stavamo cercando una soluzione completa e chiavi in mano per supportare la gestione di asset, del personale, dei contratti e delle garanzie, con lo scopo finale di massimizzare i ricavi dei servizi di assistenza”, ha dichiarato Testaverde. “I punti di forza di entrambe le aziende apportano un valore aggiunto che consente ai tecnici sul campo di offrire un’esperienza cliente eccezionale e proattiva, garantendo al contempo le massime prestazioni degli asset”.

Il Prossimo Futuro

MMI guarda al futuro, e prevede che i servizi di assistenza e manutenzione e le nuove tecnologie come l’IA siano il fondamento per generare nuove entrate e soddisfare le aspettative, sempre crescenti, dei clienti.

“Vediamo in Salesforce Field Service e Asset 360 un’opportunità per creare nuove entrate grazie ai servizi di assistenza che diventeranno una fonte di reddito significativa e ricorrente per l’azienda. I dati che

“La partnership con Salesforce è stata un fattore importante per la nostra decisione. È fondamentale che i nostri team di vendita, marketing e servizi siano allineati. Avere il team commerciale che lavora a stretto contatto con i servizi e che sfrutta gli stessi strumenti, lo stesso database e le stesse informazioni è la chiave del nostro successo. ServiceMax Asset 360 per Salesforce ci aiuterà a definire ed espandere la nostra strategia commerciale, anche grazie all’introduzione di nuove offerte per i servizi di assistenza per servire al meglio i nostri clienti”.

Giancarlo Testaverde, *Executive VP of Operations,*
Medical Microinstruments

raccoglieremo ci aiuteranno a personalizzare le offerte future, definire le strategie commerciali, identificare quali soluzioni contrattuali di servizio possiamo offrire, inclusi i servizi basati sui risultati”, ha detto Testaverde.

MMI vede anche un’opportunità di sfruttare l’IoT per collegare la piattaforma di microchirurgia Symani direttamente alla soluzione di field service. “La nostra prossima mossa sarà quella di analizzare i dati, in tempo reale, provenienti dai nostri prodotti per migliorare costantemente i nostri servizi”, ha detto Testaverde. “Attraverso questo approccio possiamo migliorare l’ingegneria e la ricerca&sviluppo dei nostri prodotti e trasformare la nostra offerta di servizi, includendo la risoluzione dei problemi con l’AI, la pianificazione delle risorse e altro ancora. Inoltre, possiamo usare l’AI per colmare il gap generazionale e facilitare la condivisione delle conoscenze e delle informazioni tra tecnici senior e quelli più junior”.

Informazioni ServiceMax

La missione di ServiceMax è quella di aiutare i clienti a mantenere il mondo in funzione con un software di gestione dei servizi di assistenza e manutenzione incentrati sugli asset. In qualità di leader riconosciuto in questo settore, le applicazioni mobili di ServiceMax e il software basato su cloud forniscono una visione completa degli asset ai team di assistenza. Ottimizzando i processi di assistenza sul campo, specialmente nei settori con asset ad alto valore, complessi e missioncritical, le aziende possono crescere più rapidamente ed evolvere verso nuovi modelli di business più redditizi e incentrati sui risultati. Per ulteriori informazioni, visita il sito www.servicemax.com.

Informazioni MMI Medical Microinstruments S.p.A.

(MMI) was founded in 2015 near Pisa, Italy to enhance surgical performance through the development of a robotic system that enables surgeons to achieve better outcomes in microsurgery. The Symani Surgical System combines proprietary innovations including the world’s smallest wristed microinstruments as well as tremorreducing and motion-scaling technologies. Together, these powerful capabilities allow more surgeons to successfully perform microsurgery while expanding the field of supermicrosurgery. MMI is backed by international medtech investors including Andera Partners, Panakes Partners, Fountain Healthcare Partners and Sambatech.