

Remote Visual Assistance von Alcatel-Lucent Enterprise

Optimierter Betrieb, niedrigere Kosten und verbesserte Erstbehebungsquote (FTFR)

Remote Visual Assistance von Alcatel-Lucent Enterprise ermöglicht es Außendienstmitarbeitern hervorragende Leistung zu erbringen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Es ist eine einfach zu bedienende, sichere und extrem mobile Lösung.

Remote Visual Assistance stärkt die Zusammenarbeit zwischen Ihren Teams, indem Einblicke des Außendienstes mit dem Backoffice geteilt werden. Die Erfassung und Weitergabe visueller Inhalte verbessert die operative Effizienz bei Vor-Ort-Einsätzen erheblich.

Kombiniert mit einem Wearable-Paket, das von und für Mitarbeiter im Außendienst entwickelt wurde, bietet es eine bequeme und sichere Lösung für freihändiges Arbeiten in Service und Wartung.

Remote Visual Assistance ist als Abonnementoption im Rahmen von Rainbow™ von Alcatel-Lucent Enterprise erhältlich.

Vereinfachte visuelle Kommunikation

- Sehen, was das Team im Außendienst sieht, mit exzellentem Audio und hochauflösendem Video
- Verbesserte Problembefähigung beim ersten Besuch
- Weniger Stress für die Außendienstmitarbeiter
- Bessere Zusammenarbeit im Team und optimiertes Onboarding neuer Mitarbeiter

Digitalisierung und Automatisierung visueller Inhalte bereits bei der Erfassung

- Aufnahme von Fotos und Videos mit einem einzigen Klick während der Serviceausführung
- Schnellere Berichterstattung und Zentralisierung von Daten
- Automatisierte und zentralisierte Datenerfassung

Kontakt zu anderen außerhalb Ihres Unternehmens

- Einladen von Kunden oder Experten per E-Mail oder SMS. Gäste treten mit nur einem Klick per Webbrowser bei
- Ihre Gäste müssen keine Software installieren und kein Konto erstellen
- Verbesserte Qualifizierung von Kundenanliegen



Leistungsmerkmale	Vorteile
Remote Visual Assistance	„Sehen, was die Außendienstmitarbeiter sehen“, und zwar in Echtzeit, um sie bei der Serviceausführung zu unterstützen, und verbesserte Erstbehebungsquote, indem sich die Zeit bis zur Lösung des Problems verkürzt. Fügen Sie Experten einfach per Drag & Drop hinzu.
Aufzeichnung/Teilen visueller Inhalte	Laden Sie Fotos/Videos hoch und speichern Sie sie, während Sie sich vor Ort umsehen, oder senden Sie Betriebsnachweise an die Rainbow Cloud-Plattform. Nutzen Sie den Einsatz vor Ort, indem Sie automatisch auf visuelle Inhalte zugreifen, die mit einem Zeitstempel versehen und lokalisiert sind.
Kontakt zu anderen außerhalb Ihres Unternehmens	Laden Sie jeden Gast per E-Mail oder SMS ein, ohne dass diese eine App herunterladen oder sich dort einloggen müssen. Nehmen Sie zur visuellen Unterstützung Kontakt zu Experten außerhalb Ihres Unternehmens auf. Bitten Sie die Kunden um ihre Meinung, um die Problemqualifizierung zu verbessern.
Leichtere Technologieeinführung	Bequeme und einfache Lösung, die den ganzen Arbeitstag lang getragen werden kann. Die Einführung neuer Benutzer in das System dauert 15 Minuten.
Höchste Sicherheit	In Kombination mit dem Wearable-Paket minimiert die Lösung den Einsatz von Smartphones. So können sich die Außendienstmitarbeiter in aller Sicherheit auf die Serviceausführung konzentrieren. Das Headset ist kompatibel mit Umgebungsgeräusch-, Schutzhelm- und Geräuschunterdrückungs-Headsets.
Ultra-mobile Lösung	Software und Hardware zur Optimierung der Batterienutzung. Für die Foto-/ Videoaufnahmen ist keine Konnektivität erforderlich. Kompatibel mit 3G/4G und WLAN für visuelle Unterstützung und Teilen.

Preise und Bestellung

Remote Visual Assistance von Alcatel-Lucent Enterprise wird pro Benutzer und Monat abgerechnet (pro Benutzer einer mobilen Anwendung). Zusätzlich fällt eine Einrichtungsgebühr für die markenspezifische Anpassung, die Installation vor Ort und die Cloud-Konfiguration an. Der Preis für den Dienst für Backoffice-Benutzer basiert auf dem Rainbow Enterprise-Abonnement.

Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services erstellt Ihnen gern Ihr persönliches Lösungsangebot. [Bitte kontaktieren Sie unsere Experten](#) für eine fallspezifische Berechnung.

Hardwarespezifikation

Die Hardware ist nicht im Remote Visual Assistance-Abonnement enthalten und muss separat erworben werden.

Zusätzlich zum Remote Visual Assistance-Abonnement bietet Alcatel-Lucent Enterprise empfohlene Hardware-Kits für Außendienstmitarbeiter an:

- Sichere Brustgeschirre
- Bluetooth® Taste
- Mikrofon und offener Kopfhörer