

Asistencia visual remota de Alcatel-Lucent Enterprise

Optimice las operaciones, reduzca los costes y mejore el porcentaje de resolución a la primera (FTFR)

La asistencia visual remota de Alcatel-Lucent Enterprise permite a los empleados del servicio externo ofrecer una excelencia operativa y mejorar la satisfacción del cliente. Es una solución fácil de usar, segura y ultramóvil.

La asistencia visual remota refuerza la colaboración entre sus equipos al compartir la visión del trabajador sobre el terreno con la administración. La captura y el intercambio de contenidos visuales mejoran considerablemente la eficacia operativa al aprovechar la intervención sobre el terreno.

Combinado con un paquete de dispositivos portátiles diseñado por y para los trabajadores sobre el terreno, proporciona una solución cómoda y segura de manos libres durante la ejecución del servicio.

La asistencia visual remota está disponible como opción de suscripción de Rainbow™ de Alcatel-Lucent Enterprise.

Comunicación visual simplificada

- Vea lo que está viendo el trabajador sobre el terreno con audio excelente vídeo de alta definición
- Mejore la resolución en el primer contacto
- Reduzca el estrés de los trabajadores sobre el terreno
- Reforzar la colaboración del equipo y mejorar la incorporación de los nuevos empleados

Digitalización y automatización de la recopilación de contenidos visuales

- Capture fotos y vídeos con un solo clic durante la ejecución del servicio
- Acelere los informes y centralice los datos
- Automatice y centralice la recopilación de datos

Conexión con otras personas fuera de su organización

- Invite a clientes o expertos por correo electrónico o SMS: los invitados se unen con un solo clic usando un navegador web
- No se requiere la instalación de software o la creación de una cuenta para los invitados
- Mejore la calificación de los problemas de los clientes



Ficha técnica

Asistencia visual remota de Alcatel-Lucent Enterprise

Características principales	Ventajas
Asistencia visual remota	"Vea lo que ven los trabajadores sobre el terreno", directo, para apoyarlos durante la ejecución del servicio y mejorar el porcentaje de resolución a la primera, acelerando el tiempo de resolución. Añada un experto de manera sencilla con la función de arrastrar y soltar.
Grabe/comparta contenidos visuales	Cargue y almacene fotos/vídeos mientras realiza una inspección sobre el terreno, o bien envíe pruebas de funcionamiento a la plataforma en la nube de Rainbow. Aproveche la intervención sobre el terreno accediendo a los contenidos visuales de forma automática, con sello de tiempo y localizados.
Conexión con otras personas fuera de su organización	Invite a cualquier invitado por correo electrónico o SMS, sin necesidad de descargar o iniciar sesión en una aplicación. Conecte a cualquier experto ajeno a su organización para recibir asistencia visual. Invite a los clientes a compartir su opinión para mejorar la calificación de los problemas.
Facilite la adopción de tecnología	Solución cómoda y sencilla diseñada para llevarla durante todo un día de trabajo. Se necesitan 15 minutos para formar a un nuevo usuario.
Seguridad del más alto nivel	En combinación con el paquete de dispositivos portátiles, minimiza el manejo de los smartphones por parte de los trabajadores sobre el terreno y les permite centrarse en la ejecución del servicio con total seguridad. El auricular es compatible con auriculares de escucha de ruido ambiental, de casco de seguridad y de cancelación de ruido.
Solución ultramóvil	Software y hardware diseñados para optimizar el uso de la batería. No se necesita conectividad para la captura de fotos/vídeos. Compatible con 3G/4G y Wi-Fi para asistencia visual y uso compartido.

Precios y pedidos

La solución de asistencia visual remota de Alcatel-Lucent Enterprise tiene un precio por usuario, por mes (uno por usuario de la aplicación móvil). Las tarifas de configuración se aplican como coste inicial a la personalización de marca, la instalación in situ y la configuración en la nube. El servicio para los usuarios de la parte administrativa tiene un precio basado en la suscripción de Rainbow Enterprise.

La solución está disponible bajo presupuesto de nuestros servicios profesionales de Alcatel-Lucent Enterprise. Póngase en [contacto](#) con nuestros expertos para obtener un cálculo específico.

Especificaciones de hardware

El equipo de hardware no está incluido en la suscripción de asistencia visual remota, por lo que debe adquirirse por separado.

Además de la suscripción a la asistencia visual remota, Alcatel-Lucent Enterprise proporciona kits de hardware sugeridos para los trabajadores sobre el terreno que incluyen:

- Arnés de seguridad para el pecho
- Botón de Bluetooth®
- Microauriculares y auriculares abiertos