

Assistance visuelle à distance par Alcatel-Lucent Enterprise

Optimiser les opérations, réduire les coûts et améliorer le taux de résolution dès la première intervention

La solution d'assistance visuelle à distance d'Alcatel-Lucent Enterprise permet aux agents de terrain d'atteindre l'excellence opérationnelle et d'améliorer la satisfaction de leurs clients. L'assistance visuelle à distance est une solution facile à utiliser, sécurisée et ultra-mobile.

Elle renforce la collaboration entre les équipes en permettant au back-office de voir ce que voient les agents de terrain. La capture et le partage de contenu visuel améliorent considérablement l'efficacité opérationnelle en valorisant les interventions sur le terrain.

Associée à un kit matériel conçu par et pour les agents de terrain, cette solution constitue une alternative confortable et sécurisée pendant l'exécution des services.

L'assistance visuelle à distance est disponible en option d'abonnement Rainbow™ by Alcatel-Lucent Enterprise.

Une communication visuelle simplifiée

- Voyez ce que voit l'agent de terrain grâce à un excellent système audio et une vidéo haute définition
- Améliorez la résolution dès la première intervention
- Réduisez le stress des agents de terrain
- Renforcez la collaboration au sein de l'équipe et améliorez l'accueil des nouvelles recrues

Numérisez et automatisez la collecte de contenu visuel

- Capturez des photos et des vidéos en un seul clic pendant l'intervention
- Accélérez la production de rapports et centralisez les données
- Automatisez et centralisez la collecte des données

Connectez-vous à d'autres personnes extérieures à votre entreprise

- Invitez vos clients ou des experts par e-mail ou SMS : les invités se connectent via un navigateur web en un seul clic
- Aucune installation de logiciel ou création de compte n'est requise pour les invités
- Améliorez la qualification des problèmes clients



Fonctionnalités principales	Avantages
Assistance visuelle à distance	Lancez des appels vidéo avec les experts à distance disponibles en double-cliquant sur le bouton dédié. Les expert visualise ce que voient les agents de terrain, en temps réel, pour les assister pendant l'exécution du service.
Enregistrez/partagez du contenu visuel	Téléchargez et stockez des photos et des vidéos horodatées et localisées lors d'une étude de site ou envoyez des preuves de bon fonctionnement à la plateforme Cloud Rainbow.
Connectez-vous à d'autres personnes extérieures à votre entreprise	Invitez n'importe quelle personne par e-mail ou SMS, sans avoir à télécharger ou à vous connecter à une application. Connectez tout expert extérieur à l'entreprise pour une assistance visuelle. Invitez vos clients à partager leur vidéo en temps réel pour améliorer la qualification des problèmes.
Facilitez l'adoption des technologies	Solution simple et confortable, conçue pour être portée pendant toute une journée de travail. 15 minutes suffisent pour former un nouvel utilisateur.
Niveau de sécurité maximal	Associée au kit matériel, la solution réduit au minimum la manipulation des smartphones par les agents de terrain et leur permet de se concentrer sur l'exécution des services en toute sécurité. Les écouteurs permettent l'écoute du bruit ambiant et sont compatibles avec les équipements de protection individuel tel que les casques de chantier et protection auditive.
Solution ultra-mobile	Logiciel et matériel conçus pour optimiser l'utilisation de la batterie. Aucune connectivité n'est nécessaire pour la capture de photos/vidéos. Compatible avec la 3G/4G et le Wi-Fi pour l'assistance et le partage visuels.

Tarifs et commande

La solution d'assistance visuelle à distance est facturée par utilisateur, par mois (une par utilisateur d'application mobile). Des frais initiaux d'installation sont appliqués et comprennent, l'installation sur site et la configuration dans le cloud. Le prix du service pour les utilisateurs de back office est basé sur l'abonnement Rainbow Enterprise et d'une option pour accéder aux services d'assistance expert.

Vous pouvez demander un devis pour cette solution auprès d'Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services. Veuillez contacter nos experts pour un calcul spécifique.

Caractéristiques du matériel

Le kit matériel n'est pas inclus dans la solution Assistance visuelle à distance et doit être acheté séparément.

Contactez ALE pour obtenir la liste des équipements validés :

- Smartphone
- Harnais de poitrine sécurisé et solution de portage
- Bouton de bluetooth
- Micro et casque extra-auriculaire