

Alcatel-Lucent Enterprise의 리모트 비주얼 어시스턴스

운영 최적화, 비용 절감, 최초 해결율 (FTFR) 개선

Alcatel-Lucent Enterprise의 리모트 비주얼 어시스턴스는 현장 서비스 직원이 운영 효율성을 제공하고 고객 만족도를 향상시킬 수 있도록 지원합니다. 사용하기 쉽고 안전하며 모바일성이 뛰어난 솔루션입니다.

리모트 비주얼 어시스턴스는 현장 작업자의 관점을 백오피스와 공유하여 팀 간의 협업을 강화합니다. 시각적 콘텐츠 캡처 및 공유는 현장 개입을 활용하여 운영 효율성을 크게 향상시킵니다.

현장 작업자가 설계한 웨어러블 패키지와 결합하여 서비스 실행 중에 편안하고 안전한 핸드프리 솔루션을 제공합니다.

리모트 비주얼 어시스턴스는 Alcatel-Lucent Enterprise의 Rainbow™ 구독 옵션으로 사용할 수 있습니다.

단순화된 시각적 커뮤니케이션

- 현장 작업자의 시각을 뛰어난 오디오 및 과화질 비디오로 확인 가능
- 첫 번째 해상도 개선
- 현장 작업자의 스트레스 감소
- 팀 협업 강화 및 신입사원 온보딩 개선

시각적 콘텐츠 수집 디지털화 및 자동화

- 서비스 실행 중 클릭 한 번으로 사진 및 동영상 캡처
- 보고 가속화 및 데이터 중앙 집중화
- 데이터 수집 자동화 및 중앙 집중화

조직 외부의 다른 사람과 연결

- 이메일 또는 SMS를 사용하여 고객 또는 전문가 초대: 게스트는 웹 브라우저를 사용하여 클릭 한 번으로 참여
- 게스트에 대해 소프트웨어 설치 또는 계정 생성이 필요하지 않음
- 고객 문제 자격 개선



| 주요 특징점들 | 장점 |
|---|--|
| 리모트 비주얼 어시스턴스(Remote Visual Assistance) | 현장 작업자가 보는 것을 실시간으로 확인하여 서비스 실행 중 지원하고 해결 시간을 단축하여 최초 문제 해결율을 개선합니다. Drag and drop을 사용하여 전문가를 추가하기만 하면 됩니다. |
| 영상 콘텐츠 녹화/공유 | 사이트를 조사하는 동안 사진/비디오를 업로드 및 저장하거나 작업 증명을 Rainbow 클라우드 플랫폼으로 보냅니다. 시각 콘텐츠에 자동으로 액세스하고 타임 스탬프가 지정되고 로컬라이즈화 함으로써 현장 개입에 활용 하십시오. |
| 조직 외부의 다른 사람과 연결 | 앱을 다운로드하거나 로그인할 필요 없이 이메일이나 SMS로 게스트를 초대하세요. 조직 외부의 모든 전문가와 연결하여 시각적 지원을 받아 보시기 바랍니다. 고객이 자신의 견해를 공유하도록 초대하여 문제 자격을 개선합니다. |
| 기술 채택의 용이성 | 하루 종일 착용하도록 설계된 편안하고 간단한 솔루션입니다. 신규 사용자를 교육하는 데 단 15분 밖에 걸리지 않습니다. |
| 가장 높은 수준의 보안 | 웨어러블 패키지와 결합하여 현장 작업자의 스마트폰 취급을 최소화하고 완전한 안전 속에서 서비스 수행에 집중할 수 있습니다. 헤드셋은 주변 소음 청취, 안전 헬멧 및 소음 제거 헤드셋과 호환됩니다. |
| 울트라 모바일 솔루션 | 배터리 사용을 최적화하도록 설계된 소프트웨어 및 하드웨어. 사진/동영상 캡처에 연결이 필요하지 않습니다. 시각 지원 및 공유를 위해 3G/4G 및 Wi-Fi와 호환됩니다. |

가격 정책 및 주문

Alcatel-Lucent Enterprise의 리모트 비주얼 어시스턴스는 사용자당, 월별(모바일 애플리케이션 사용자당 하나) 가격이 책정됩니다. 설치 비용은 사용자 지정 브랜딩, 현장 설치 및 클라우드 구성에 대한 선불 비용으로 적용됩니다. 백오피스 사용자를 위한 서비스는 Rainbow Enterprise 구독을 기준으로 가격이 책정됩니다.

솔루션 견적은 Alcatel-Lucent Enterprise 프로페셔널 서비스에서 받아볼 수 있습니다. 특정 조건 및 요구사항에 대해서는 ALE의 전문가에게 문의하십시오.

하드웨어 사양

하드웨어 장비는 리모트 비주얼 어시스턴스 구독에 포함되어 있지 않으므로 별도로 구매해야 합니다.

리모트 비주얼 어시스턴스 구독 외에도 Alcatel-Lucent Enterprise는 다음을 포함하여 현장 작업자를 위한 제안된 하드웨어 키트를 제공합니다.

- 고정형 가슴 보호대
- 블루투스® 버튼
- 마이크로 및 오픈 이어 헤드셋