

Система удаленной визуальной помощи Alcatel-Lucent Enterprise

Оптимизация операций, снижение затрат и улучшение показателей времени разрешения

Система удаленной визуальной помощи Alcatel-Lucent Enterprise позволяет сотрудникам по обслуживанию на местах повышать эффективность работы и уровень удовлетворенности клиентов.

Система удаленной визуальной помощи – это простое в использовании, безопасное и ультрамобильное решение; содействует совместной работе команд, позволяя сотрудникам бэк-офиса видеть то, что видят работники на местах. Захват визуального контента и обмен им значительно повышают операционную эффективность, давая преимущества при работе на местах.

Вкупе с носимым приспособлением, разработанным для работников на местах, решение представляет собой экономичную, удобную надежную альтернативу умным очкам. Во время ежедневных операций работник на месте может активировать систему без помощи рук, обеспечивая при этом повышенную стабильность изображения.

Удаленная визуальная помощь доступна в качестве подписки как часть облачных сервисов для совместной работы Rainbow™ Alcatel-Lucent Enterprise



Упрощенная визуальная коммуникация

- Просматривайте то, что видят работники на местах благодаря превосходному аудио и видео высокой четкости
- Улучшите показатели времени разрешения
- Сократите уровень стресса для работников на местах
- Содействуйте совместной работе команд и улучшите показатели адаптации новых сотрудников

Оцифровка и автоматизация сбора визуального контента

- Фото и видео одним щелчком мыши во время выполнения сервисных работ
- Ускорение отчетности и централизация данных
- Автоматизация и централизация сбора данных

Подключение к другим людям, не входящими в вашу организацию

- Приглашение клиентов или экспертов с помощью электронной почты или SMS: гости присоединяются одним щелчком мыши с помощью веб-браузера
- Для гостей не требуется установка программного обеспечения или создание аккаунта
- Улучшение квалифицирования клиентских проблем

Техническое описание

Систему удаленной визуальной помощи Alcatel-Lucent Enterprise

Основные характеристики	Преимущества
Удаленная визуальная помощь	Смотрите, что работники на местах видят в режиме реального времени, чтобы поддержать их во время сервисных работ. Улучшение показателей разрешения с первого раза с ускоренным временем разрешения. Просто добавляйте экспертов с помощью перетаскивания.
Запись/обмен визуальным контентом	Загружайте и храните фотографии/видео во время работы на местах или отправляйте доказательства работоспособности на облачную платформу Rainbow. Получайте преимущества при работе на местах, автоматически получая доступ к визуальному контенту с отметкой времени и локализацией.
Соединение с другими людьми, не входящими в вашу организацию	Приглашайте любых гостей по электронной почте или SMS без необходимости скачивать приложение или входить в него. Свяжитесь с любыми экспертами, не входящими в вашу организацию, для получения визуальной помощи. Предлагайте клиентам делиться мнением, чтобы улучшить процессы квалифицирования задач.
Упрощение адаптации технологий	Удобное и простое решение, предназначенное для ношения в течение всего рабочего дня. Обучение нового пользователя занимает всего 15 минут.
Высочайший уровень безопасности	В сочетании с носимым приспособлением это решение сводит к минимуму использование смартфонов работниками на местах и позволяет им сосредоточиться на сервисных работах в полной безопасности. Гарнитура может работать в режиме прослушивания окружающего шума, с защитным шлемом и гарнитурами с шумоподавлением.
Ультрамобильное решение	Программное и аппаратное обеспечение, разработанное для оптимизации использования батареи. Для фото-/видеосъемки подключение не требуется. Совместимость с 3G/4G и Wi-Fi для визуальной помощи и обмена.

Цены и заказ

Стоимость системы удаленной визуальной помощи составляется из расчета на одного пользователя в месяц (на пользователя мобильного приложения). Плата за установку взимается в качестве авансовых платежей за брендинг, установку на месте и настройку облака. Стоимость услуги для пользователей бэк-офиса рассчитывается на основе подписки Rainbow Enterprise.

Решение доступно для заказа в Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services. Для получения конкретного расчета обратитесь к нашим специалистам.

Характеристики аппаратного обеспечения

Аппаратное оборудование не включено в подписку на удаленную визуальную помощь и поэтому должно быть приобретено отдельно приобрести отдельно.

В дополнение к подписке на Remote Visual Assistance компания Alcatel-Lucent Enterprise предоставляет предлагаемые комплекты оборудования для полевых работников, включая:

- Надежный нагрудный жгут
- Кнопка Bluetooth®
- Микро- и открытые наушники