

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