

Assistência Visual Remota, da Alcatel-Lucent Enterprise

Otimize as operações, reduza o custo e melhore a taxa de correção logo na primeira vez (FTFR)

A Assistência Visual Remota, da Alcatel-Lucent Enterprise, capacita os funcionários de campo para que ofereçam excelência operacional e melhorem a satisfação do cliente. É uma solução fácil de usar, segura e ultramóvel.

A assistência visual remota fortalece a colaboração entre suas equipes, compartilhando a visão do funcionário de campo com o backoffice. A captura e o compartilhamento de conteúdo visual melhoram significativamente a eficiência operacional, trazendo mais valor às intervenções de campo.

Combinado com um pacote wearable projetado por e para funcionários de campo, fornece uma solução de mãos livres confortável e segura durante a execução do serviço.

A Assistência Visual Remota está disponível como uma opção de assinatura do Rainbow™, da Alcatel-Lucent Enterprise

Comunicação visual simplificada

- Veja o mesmo que o funcionário de campo vê, com excelente áudio e vídeo de alta definição
- Melhore a resolução dos problemas, logo na primeira vez
- Reduza o estresse dos funcionários de campo
- Reforce a colaboração da equipe e melhore a contratação de novos funcionários

Digitalize e automatize a coleta de conteúdo visual

- Capture fotos e vídeos com um único clique durante a execução do serviço
- Agilize os relatórios e centralize os dados
- Automatize e centralize a coleta de dados

Conecte-se com outras pessoas, fora da sua organização

- Convide clientes ou especialistas usando e-mail ou SMS: convide clientes com um clique usando um navegador web
- Não é necessária nenhuma instalação de software ou criação de conta para convidados
- Melhore a qualificação de problemas do cliente



Principais recursos	Benefícios
Assistência Visual Remota	"Veja o que os funcionários de campo veem", em tempo real, para apoiá-los durante a realização do serviço e melhorar a taxa de correção logo na primeira vez, acelerando o tempo de resolução. Basta adicionar um especialista, através de "drag & drop".
Grave/compartilhe conteúdo visual	Carregue e armazene fotos/vídeos durante uma pesquisa de site ou envie uma prova de operação para a plataforma de nuvem Rainbow. Capitalize a intervenção de campo acessando o conteúdo visual automaticamente, com data, hora e localização.
Conecte-se com outras pessoas, fora de sua organização	Convide qualquer participante por e-mail ou SMS, sem a necessidade de baixar ou fazer login em um aplicativo. Conecte qualquer especialista de fora de sua organização para obter assistência visual. Convide os clientes a compartilhar sua visão, para melhorar a qualificação do problema.
Facilidade na adoção de tecnologia	Solução confortável e simples projetada para ser usada durante um dia inteiro de operação. Leva apenas 15 minutos para treinar um novo usuário.
O mais alto nível de segurança	Combinada com o pacote wearable, a solução minimiza o manuseio do smartphone do funcionário de campo e permite que os funcionários se concentrem na realização do serviço com total segurança. O fone de ouvido é compatível com a escuta de ruído ambiente, capacete de segurança e fones de ouvido com cancelamento de ruído.
Solução ultramóvel	Software e hardware projetados para otimizar o uso da bateria. Nenhuma conectividade necessária para captura de foto/vídeo. Compatível com 3G/4G e Wi-Fi para assistência visual e compartilhamento.

Preços e pedidos

A Assistência Visual Remota da Alcatel-Lucent Enterprise é cobrada por usuário, por mês (por usuário de aplicativo móvel). As taxas de instalação são aplicadas como um custo inicial para personalização, instalação no local e configuração da nuvem. O preço do serviço para usuários de backoffice é baseado na assinatura do Rainbow Enterprise.

A solução está disponível para cotação através de Alcatel-Lucent Enterprise Professional Services. Entre em [contato](#) com nossos especialistas para um cálculo específico.

Especificações de hardware

O equipamento de hardware não está incluído na assinatura da Assistência Visual Remota e, portanto, deve ser adquirido separadamente.

Além da assinatura de Assistência Visual Remota, a Alcatel-Lucent Enterprise oferece kits de hardware sugeridos para funcionários de campo, incluindo:

- Suporte peitoral seguro
- Botão Bluetooth®
- Fones de ouvido micro e open-ear