



Remote visual eXpert

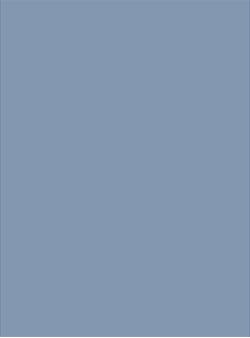
Come la tecnologia può cambiare il nostro modo di lavorare



ReviX è un software di supporto tecnico da remoto pensato per offrire assistenza al personale che opera fuori sede attraverso l'aiuto degli esperti di un Call Center Tecnico centrale



Per utilizzare *ReviX* è sufficiente un Tablet o uno Smartphone collegati alla rete (Wifi, LTE, 3G) e scaricare l'apposita app

A solid blue square graphic located to the left of the main text block.

ReviX può essere utilizzato in varie situazioni operative e verso apparecchiature cui è impossibile connettersi da remoto per prenderne il controllo e riconfigurarle come invece normalmente avviene verso computer connessi alla rete.

Certi interventi di assistenza necessitano operazioni e procedure manuali da parte del tecnico giunto in loco, come regolazioni, smontaggi, cablaggi, misurazioni, verifiche ispettive su apparecchiature impossibili da connettere in rete o remotizzare quali: motori, schede, cavi, quadri strumenti, apparecchiature, parti meccaniche, ecc.

Un esperto al proprio fianco

Quante volte un tecnico, quando si trova in difficoltà nell'affrontare un intervento di assistenza, avrebbe necessità di avere un "esperto" al proprio fianco che lo possa supportare nel risolvere la problematica? Altre volte il luogo dove svolgere l'intervento di assistenza dista diversi chilometri da dove si trova la sede centrale e farebbe comodo avere sul posto del personale che, con conoscenze minime di intervento e se adeguatamente supportato, fosse in grado di risolvere il problema in tempo reale.



In altri casi ancora si è inviato un tecnico presso il cliente per un problema rivelatosi poi banale o di lieve entità oppure l'intervento specialistico richiesto dal cliente (o quanto recepito dalla casa madre a seguito dei «sintomi» evidenziati) non corrisponde alla reale causa del problema. Il tecnico inviato potrebbe non avere le competenze necessarie per la risoluzione rendendo indispensabile un intervento successivo, raddoppiando così i costi di viaggio, di intervento e prolungando i tempi di ripristino o riparazione.

Con ReviX avete a disposizione uno strumento di assistenza remota che vi permette di affiancare «virtualmente» il tecnico richiedente supporto e aiutarlo nella risoluzione della problematica.

Per utilizzare ReviX occorrono:



Smartphone o Tablet tradizionali a disposizione del tecnico con installata l'App ReviX



Il software ReviX installato sui PC del Centro Tecnico di Assistenza



Una connessione Internet (Wi-Fi, LTE, 3G)



Tramite l'App **ReviX** il tecnico esegue una videochiamata VoIP verso il Centro Assistenza per mettersi in contatto con gli operatori in sede.

ReviX permette agli esperti del centro assistenza di "osservare" il problema con gli occhi del tecnico che è sul posto e guidarlo «passo passo» verso la soluzione del problema... ma non soltanto questo!

Il tecnico infatti, oltre ad essere in collegamento VoIP con il Centro Servizi, inquadrando col dispositivo la situazione oggetto della problematica è in grado di ricevere da remoto informazioni in Realtà Aumentata fornite dal Centro Servizi. La sovrapposizione di elementi grafici virtuali sulla "vista" del tecnico lo aiuta in una più facile comprensione delle operazioni da svolgere.

Il Centro di Assistenza è in grado di condividere anche **schemi elettrici, manuali, immagini e dettagli**. Tutte queste informazioni permetteranno la più semplice e rapida risoluzione della problematica al tecnico.

1



Il tecnico si collega tramite l'App ReviX al Centro Assistenza.

2



Il tecnico, utilizzando ReviX è in contatto VoIP «audio – video» con il Centro Assistenza che osserva la situazione «oggetto» della problematica.

3



Il Centro Servizi guida il tecnico alla risoluzione del problema utilizzando elementi grafici in Realtà Aumentata e condividendo schemi tecnici, manuali, immagini e informazioni inerenti la problematica oltre al supporto vocale della chiamata.

4



Grazie al supporto degli esperti del Centro di Assistenza, il tecnico è in grado di risolvere più agevolmente ed in tempi più brevi il problema.



Settore Autoriparatori - Officine Meccaniche:

Supporto ReviX ad autoriparatori di officine tramite Call Center Tecnico per la riparazione autoveicoli.



Settore Assicurativo:

Supporto ReviX agli automobilisti in caso di sinistro per la compilazione CID ed invio pratiche tramite il supporto della propria Agenzia Assicurativa.



Settore Automazione Industriale:

Supporto ReviX agli operatori di linee e macchine di produzione per utilizzo , assistenza/riparazione fornito dalla casa madre. ReviX può essere integrato direttamente nel pannello operatore macchina.



Settore Riparazione Tecnica:

Supporto ReviX fornito a tecnici di assistenza dalla sede centrale per ripristino, cablaggio, montaggio e durante tutte le operazioni di riparazione di una apparecchiatura.



Settore Information Technology:

Supporto ReviX fornito al personale tecnico IT da supporto tecnico durante tutte le operazioni manuali, assemblaggio, interventi meccanici o di cablaggio, montaggio e smontaggio di apparecchiature informatiche.



Settore Medico:

Supporto ReviX ai pazienti per screening da remoto o primo contatto con il proprio medico quando una descrizione sintomatica via telefonica non è sufficiente per comprendere l'entità del problema.



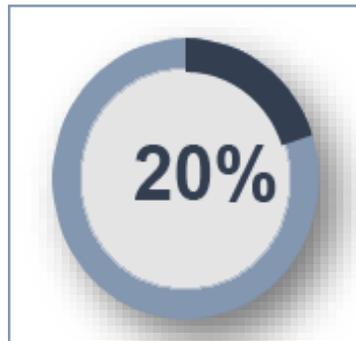
Settore Elettromedicale:

Supporto ReviX fornito dalla casa madre sia ai tecnici che effettuano riparazioni presso enti ospedalieri o cliniche, sia ai privati quando, in casa propria, hanno operazioni di manutenzione o ripristino urgenti da compiere sulle apparecchiature elettromedicali acquistate.

Recenti ricerche indicano che le «informazioni visive» sono del 430% più efficaci rispetto ad una comunicazione esclusivamente verbale e che la combinazione di elementi visuali e verbali rende la comunicazione stessa 10 volte più efficace e facilmente comprensibile.

Fonte: British Journal of Clinical Psychology

Maggiore efficienza



- Si eliminano il 18% di casi dove si rende necessario un secondo intervento di assistenza dovuto a mancanza di esperienza del personale tecnico inviato.
- Si riduce del 19% la possibilità di ulteriori interventi causati da carenze di informazioni.
- Si evita circa il 28% di necessità di ulteriori interventi dovuti a diagnosi errate.

Vantaggi per il fornitore servizio di Assistenza

- Riduzione del tempo del singolo intervento, più efficienza e quindi più interventi.
- Riduzione dei costi del singolo intervento.
- Vengono divulgate informazioni essenziali solo se necessarie a risolvere il problema.
- Il «know how» è mantenuto senza dover formare altre persone.
- Riduzione dei periodi di addestramento su argomenti che magari non verranno mai utilizzati.
- Ottimizzazione del personale esperto potendolo «trasferire in modo virtuale».
- Riduzione dei costi per il trasferimento da un sito all'altro di personale esperto.

Vantaggi per l'utente del servizio di Assistenza

- Aumento della percezione della qualità del servizio.
- Riduzione del tempo d'intervento.
- Riduzione di addestramenti approfonditi e corsi di aggiornamento.
- Supporto in tempo reale durante l'intervento.

Su richiesta siamo in grado di fornire Tablet configurati con pre-installata l'App ReviX secondo le vostre necessità.



Supporto a braccio e da tavolo per tablet





Cuffie con microfono «handsfree» bluetooth



Adattatore WI-FI HDMI Miracast TV per trasmettere le immagini del tablet su TV

ReviX Software Integration



ReviX può essere integrato verso i sistemi già in uso presso il cliente. Grazie all'integrazione software è possibile far dialogare tra loro software e programmi diversi, mettendo in condivisione dati e informazioni.

ReviX può essere utilizzato sia in modalità stand alone che integrato con programmi quali: DBMS, Management Programs, Incoming Call Software, Customer Relationship Management.

ReviX Additional Tools



Ogni realtà ha delle caratteristiche uniche. Ogni cliente ha esigenze che si differenziano nelle modalità operative e di fornitura del servizio.

ReviX può essere ampliato nelle sue funzionalità in accordo con il cliente con personalizzazioni uniche, adatte a svolgere il lavoro secondo le reali necessità operative.

A seguito di uno studio di fattibilità ed analisi ReviX può crescere e arricchirsi di prestazioni che faciliteranno il tuo lavoro.

Remote Visual Expert

