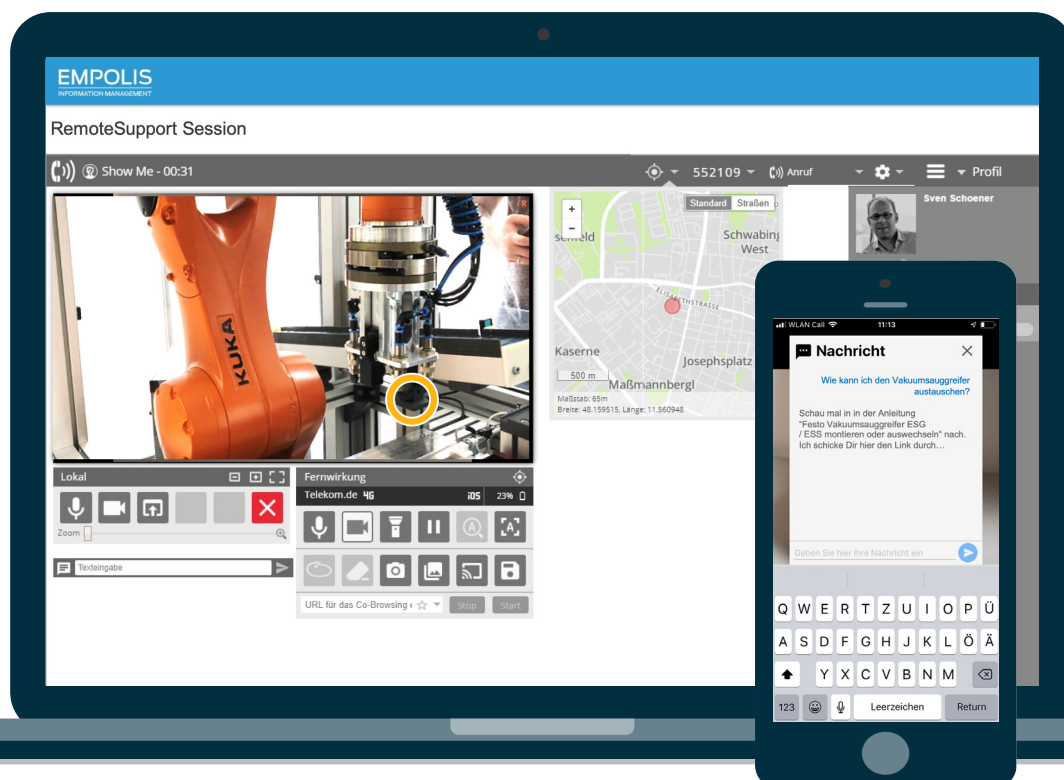


FACT SHEET

Remote Support

Ihre Servicetechniker lösen schwierige Probleme vor Ort, auch wenn der richtige Experte hunderte von Kilometern entfernt ist. Mit Remote Support erhalten Sie alle Funktionen für eine Fernwartung der neuen Generation. Weltweit verfügbar hat sich die Anwendung im industriellen Alltag und in verschiedenen Branchen bewährt. Die neue Komponente von Service Express bietet moderne Technologien für interaktive Videokonferenzen und ergänzt die Wissensdatenbank kontinuierlich mit neuem Wissen aus den gelösten Servicefällen.



Maximaler Nutzen ab dem ersten Tag

Herausforderungen im Alltag

Servicetechniker im Außendienst stehen jeden Tag vor neuen Herausforderungen, die sie nicht immer aus eigener Erfahrung oder mithilfe einer Wissensdatenbank lösen können. Wenn solche komplexen technischen Probleme auftreten oder kontextbezogene Fragen entstehen, die in keinem Handbuch beschrieben sind, wird die Unterstützung durch einen erfahrenen Experten erforderlich.

Remote Support von Empolis Service Express bietet für diesen Anwendungsfall umfassende Funktionen, die mit Augmented-Reality-gestützter (AR) Videotelefonie eine Expertenberatung in Echtzeit ermöglicht und die Effizienz im Außendienst steigert. So lassen sich hohe Reisekosten vermeiden und eine professionelle, ortsunabhängige Unterstützung von Servicetechnikern rund um den Globus gewährleisten. Damit bringen Sie die Expertise mithilfe moderner Technologien wieder dorthin, wo sie gebraucht wird: Vor Ort zum Kunden, um Stillstände und Ausfälle zu vermeiden.

Funktionsweise

Servicetechniker können sich in der Field Service App mit einem Experten verbinden, um live Bilder oder Videos von der Situation vor Ort zu teilen. Mit verschiedenen AR-Funktionen werden während des Gespräches einzelne Bereiche markiert oder Texte eingeblendet, um gemeinsam und Schritt für Schritt einzelne Lösungsoptionen zu besprechen. Nach erfolgreicher Bearbeitung lassen sich die neu entstandenen Informationen zum Servicefall zuordnen.



Live-Übertragung

Übertragung von Videos, Bildern, Bildschirmansichten oder Dokumenten während des Telefonats



Konferenzschaltung

Bearbeitung schwieriger Fälle mit mehreren Experten gleichzeitig

Ein wesentlicher Vorteil: Im Vergleich zu herkömmlichen Lösungen werden mit Remote Support alle gesammelten Informationen als Basis für neue Wissensartikel verwendet und aufbereitet, damit neue Lösungswege anschließend in Service Express veröffentlicht werden und allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Damit sichern Sie wertvolles Know-how und können die Wissensdatenbank kontinuierlich ausbauen. Da der Erfolg von Serviceaufträgen nicht länger von der individuellen Qualifikation der Mitarbeiter vor Ort abhängig ist, werden Aufträge gleichmäßiger verteilt und einzelne Spezialisten entlastet.

Darüber hinaus bietet Remote Support weitere ergänzende Funktionen, die sich im Alltag bewährt haben:

- Vermessung von Entfernungen und Abständen mithilfe von Messpunkten auf realen Objekten
- Multidevice-Fähigkeit für Smartphone, Tablet, Desktop und Smart Glasses
- Digitale Signatur
- Geo-Lokalisierung

// Bringen Sie Expertise mithilfe moderner Technologien dorthin, wo sie gebraucht wird: vor Ort beim Kunden.



Speichern und Wiederverwenden

Aufnahmefunktion des Gesprächs und das Zuordnen von Lösungen zu den entsprechenden Servicefällen sichern die Wiederverwendbarkeit



Push-Nachrichten

Zusenden von Links zur Anleitung mit der entsprechenden Fehlerbehebung



Malen und Kommentieren

Einblenden von Texten oder freies Malen zur Markierung bestimmter Bereiche



Text-Over-Video-Funktion

Einblenden und bestätigen von bestimmten Informationen, falls die Umgebung zu laut ist für die verbale Kommunikation

Einsatzszenarien

Außendienstunterstützung

Techniker erhalten live Unterstützung bei der Problem- und Lösungsidentifikation. Mit wenigen Klicks kann mit der Field Service App von Service Express die benötigte Anleitung zur Fehlerbehebung zum Servicefall zugewiesen und angezeigt werden.

Vorbereitung von Serviceeinsätzen

Führen Sie mit Kunden mit Remote Support vorab eine einfache Analyse durch. Servicemitarbeiter erhalten dank der Videofunktion einen schnellen Überblick über die Situation und können anhand von Fotos und Aufzeichnungen alle relevanten Informationen vorab aufnehmen und für die Vorbereitung des Einsatzes verwenden. So haben Außendienstmitarbeiter stets die richtigen Werkzeuge und Ersatzteile mit. Zusätzlich können sie den benötigten Zeitaufwand vor Ort genauer einschätzen und die Routenplanung optimieren.

Fernwartung

Bieten Sie Ihren Kunden per Fernwartung eine professionelle Unterstützung und helfen Sie ihnen, das Problem selbstständig zu beheben, um unnötige Ausfälle zu vermeiden. Mit der schnellen Abhilfe verringern Sie zudem die zeitliche Abhängigkeit von einem Besuch von Servicetechnikern, vermeiden unnötige Reisekosten und reduzieren die Arbeitsbelastung.

IHRE VORTEILE**Optimale Unterstützung vor Ort**

Einfache Zusammenarbeit zwischen Servicetechnikern und Experten über große Distanzen hinweg, um schwierige Servicefälle schnell und zielgerichtet zu lösen. Durch die Fernunterstützung vermeiden Sie hohe Reisekosten erhöhen die durchschnittliche First-Time-Fix-Rate um 81%. Durch das gebündelte Know-how wird die benötigte Zeit zur Problemlösung um bis zu 69% verkürzt.

Kontinuierliche Weiterentwicklung des lernenden Systems

Auswertung und Aufbereitung der einzelnen Servicefälle für eine weitere Nutzung, um die Wissensdatenbank kontinuierlich auszubauen.

Mehr Kollaboration unter Experten

Verbessern Sie den fachlichen Austausch von Experten untereinander, die bei verteilten Teams häufig verloren geht. Chatfunktion und Datenaustausch sind in einer gesicherten Umgebung mit Compliance-Vorgaben konform. Neu entstandenes Servicewissen lässt sich als Schulungs- und Trainingseinheit leicht in den Alltag integrieren.

Bessere Vorbereitung der Serviceaufträge

Noch bevor ein Mitarbeiter zum Kunden fährt, können alle Details rund um die Störung vorab abgefragt und übermittelt werden. Servicetechniker haben dann ein genaues Bild der Lage und können Arbeitsaufwand, benötigte Werkzeuge, Ersatzteile und die Reparaturzeit besser einschätzen und planen.