



Servizio aggiuntivo per l'Assistenza Tecnica Telefonica

APP Assistenza Condizione + Supporto remoto

Mantiene le caratteristiche dell'applicazione condivisione ed in più è un vero e proprio supporto remoto di assistenza, le cui principali peculiarità sono:

- Velocizzare i tempi di risoluzione di un problema
- Affiancare l'autoriparatore durante le operazioni
- Migliorare l'efficienza dell'intervento dell'autoriparatore
- Consultare in tempo reale eventuali dati necessari alla riparazione
- Supporto multimediale

L'attivazione del supporto può avvenire in due modi:

- l'autoriparatore prenota un ticket di supporto remoto, dalla app stessa o dall'area tecnica.
- il tecnico del centro servizi attiva autonomamente il supporto remoto se ritiene necessario rendere più efficace il supporto tecnico in corso con l'officina.

Il sistema oltre al classico contatto mediante le tradizionali linee telefoniche con gli operatori del call center, è in grado di operare anche come una chiamata di assistenza via VoIP utilizzando il canale WEB. Tramite l'applicativo l'autoriparatore oltre a descrivere a voce il guasto, utilizza il tablet o lo smartphone per «evidenziare» visivamente il problema incontrato sul veicolo, mentre il tecnico «visualizza» sul proprio PC i dettagli dell'operazione mantenendosi in collegamento audio con l'autoriparatore (mediante VoIP o tradizionali linee telefoniche).

Il tecnico del call center può effettuare un «fermo immagine» sul dispositivo presente in officina in modo che l'inquadratura sia ferma sul dettaglio interessato dal problema e mentre continua la comunicazione, può evidenziare dei particolari o aggiungere elementi grafici per aiutare l'autoriparatore a risolvere il problema.

Inoltre il tecnico può condividere in tempo reale dai utili (schemi elettrici, documenti, procedure di riparazione o materiale multimediale) relativo al problema evidenziato, oltre a questo l'autoriparatore può appoggiare il tablet o smartphone, e con le mani libere può agire sul veicolo e consultare sul dispositivo le indicazioni «visuali e vocali» che l'operatore del centro servizi fornisce in tempo reale a supporto della risoluzione della problematica.



A chi è rivolto

All'autoriparatore che vuole ottimizzare il proprio tempo in officina, e quello dei suoi clienti, avendo la certezza di trovare la giusta componentistica a bordo auto.

ESPERIENZA, COMPETENZA, TECNOLOGIA per l'Autoriparatore 2.0



A.I.TEC S.r.l. - Strada Torino, 39 - 10043 Orbassano (TO)

Tel +39 (011) 9040350 Fax +39 (011) 9020599

P.IVA 07103910019 CCIAA 525623 REA 843968 Cap. Soc. €10200,00 iv



Certified ISO 9001:2008
Certificate N°9175.AITE



www.aitecsrl.com



info@aitecsrl.com

Attenzione: Il servizio di App Assistenza Condivisione può essere attivato unicamente come ESTENSIONE del servizio base di Assistenza Tecnica Telefonica.

Specifiche del servizio

| | |
|--------------------------------|---|
| Accesso al servizio | codice utente univoco |
| Durata dell'abbonamento | 12 mesi |
| Numero di telefonate | illimitato |
| Orario del servizio | mattino: 8,30 - 12,30 / pomeriggio: 14,00 - 18,00 |
| | dal lunedì al venerdì |

| Prezzo listino 2017 | Servizio | Prezzo |
|---------------------|-----------------|------------|
| | Licenza singola | € 95 + IVA |

ESPERIENZA, COMPETENZA, TECNOLOGIA per l'Autoriparatore 2.0



A.I.TEC S.r.l. - Strada Torino, 39 - 10043 Orbassano (TO)

Tel +39 (011) 9040350 Fax +39 (011) 9020599

P.IVA 07103910019 CCIAA 525623 REA 843968 Cap. Soc. €10200,00 iv



Certified ISO 9001:2008
Certificate N°9175.AITE