

KONICA MINOLTA



ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА – ТАК ДАЛЕКО И В ТО ЖЕ ВРЕМЯ ТАК БЛИЗКО

**KONICA MINOLTA
BUSINESS SOLUTIONS (UK) LTD**

История успеха: дистанционная
визуальная поддержка в индустрии
информационных технологий



AR INSIDE

Giving Shape to Ideas

ПЕРЕХОД НА ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Инновации Konica Minolta позволяют предприятиям создавать будущее уже сегодня, изменяя способы ведения бизнеса и использования технологий для более эффективной, быстрой и качественной работы. Компания является лидером в сфере «умных данных» и цифровых ИТ-услуг, что позволяет удовлетворять постоянно меняющиеся потребности клиентов при помощи технологий цифровой печати, интернета вещей, искусственного интеллекта и дополненной реальности. Konica Minolta Business Solutions (UK) Ltd является частью международной корпорации Konica Minolta Group со штаб-квартирой в городе Базилдон в графстве Эссекс. В ее состав входит 8 офисов, находящихся в Соединенном Королевстве, в которых работают более 600 человек.

С лета 2020 года, в разгар пандемии коронавируса, приоритетом компании Konica Minolta стали здоровье и безопасность ее сотрудников, клиентов и партнеров, а также осуществление доставок и технической поддержки, несмотря на правительственные ограничения. Поэтому «дистанционная визуальная поддержка» была определена как новая технология, которая обеспечит стратегический переход на постоянное дистанционное обслуживание для развертывания решений и технической поддержки. Инструмент AIRe Link был успешно протестирован для разных сценариев использования и принят в качестве стандарта для платформ дистанционной поддержки.

ПРИМЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ ВИЗУАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ В КОМПАНИИ KONICA MINOLTA BUSINESS SOLUTIONS (UK) LTD

[СЦЕНАРИЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ]

Новая команда дистанционного решения проблем: повышение производительности полевых сервисных инженеров

В связи с пандемией COVID-19 и связанных с ней правительственных ограничений посещение клиентов стало проблемой для безопасности сотрудников в плане здоровья. Для обеспечения необходимой поддержки команда Konica Minolta применила метод, согласно которому для решения проблем в первую очередь использовался дистанционный подход. Если решить проблему при помощи платформ удаленного доступа с подключением к оборудованию клиента не получается, технические специалисты используют инструмент дистанционной визуальной поддержки AIRe Link, разработанный компанией Konica Minolta. Он позволяет увидеть то же самое, что видит клиент, через камеру его смартфона.

Используя AIRe Link, технические специалисты помогают клиенту последовательно выполнить необходимые действия, а значит, зачастую проблема решается удаленно. Ключевое преимущество этого инструмента заключается в том, что пользователю не нужно устанавливать никаких дополнительных приложений на телефон и регистрироваться в них — технические специалисты могут мгновенно установить визуальную связь с любым клиентом. Необходимость выезда сервисного инженера на место обслуживания отсутствует, так как и простые, и сложные вопросы можно решить удаленно. Это не только более безопасно, но и означает, что проблему можно решить намного быстрее.

[ПРИМЕР ИЗ ЖИЗНИ]

Поездка за 352 километра или дистанционное решение проблемы с заклинившим устройством

Клиент, находившийся в 350 километрах от сервисного центра Konica Minolta, столкнулся с проблемой застревания бумаги, для решения которой обычно привлекали специалистов. Однако в данном случае технический специалист компании попросил клиента продемонстрировать проблему удаленно, используя AIRe Link, в результате чего обнаружил ошибку настройки лотка для бумаги на панели управления.

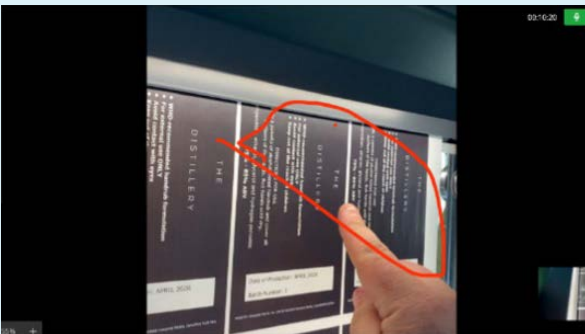
Следуя аудиовизуальным инструкциям технического специалиста Konica Minolta, полученным через AIRe Link, клиент смог самостоятельно решить проблему, изменив настройки. Проблема была решена, и для этого инженеру не потребовалось совершать поездку за 352 километра. Клиент остался доволен быстрым обслуживанием без ожидания приезда инженера. Таким образом, было оптимизировано использование рабочих ресурсов технической поддержки, а стоимость услуг и количество выбросов углекислого газа в атмосферу снизились..



[СЦЕНАРИЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ] Гибридная поддержка дистанционно и на месте обслуживания: исправление неполадок с первого раза посредством дистанционного осмотра

Одним из ключевых показателей эффективности организации, предоставляющей услуги технической поддержки, является высокий уровень исправления неполадок с первого раза. Зачастую бывает трудно определить суть проблемы клиента и ее причину, если обращение поступило по телефону или по электронной почте. Поэтому клиента просят наладить сеанс визуальной связи через AIRe Link для осмотра устройства до того, как назначить выезд инженера.

AIRe Link позволяет собрать самый полный объем информации до приезда инженера. Это дает возможность техническому специалисту заранее подготовиться к выезду и взять с собой необходимые комплектующие и инструменты для устранения неполадки за один визит. Кроме того, с помощью AIRe Link команда обслуживания и поддержки Konica Minolta может произвести корректировку своих планов и более точно определить, сколько времени потребуется на устранение неполадок. Безопасность здоровья является приоритетом для компании Konica Minolta и ее клиентов, поэтому возможность устранения неполадок за один визит более предпочтительна для всех заинтересованных лиц.



[ПРИМЕР ИЗ ЖИЗНИ] Дистанционная оценка неполадки позволяет решить проблему за один визит

Один из клиентов Konica Minolta — Premier Labels UK Ltd — занимается печатью этикеток для фармацевтической промышленности. В период карантина из-за пандемии COVID-19 компания Premier Labels столкнулась с проблемой качества изображения на AccurioLabel 230. Необходимо было устранить неполадки как можно быстрее, чтобы минимизировать ущерб для потребителей.

Команда дистанционного решения проблем Konica Minolta использовала AIRe Link, чтобы удаленно определить, какие детали аппарата следовало заменить. В результате клиент понял, в чем заключалась проблема, которая приводила к ухудшению качества изображения. Нужные комплектующие были заказаны в тот же день и доставлены на следующее утро. Специалисты, приехавшие для выполнения ремонта, уже точно знали суть возникшей проблемы и смогли устранить ее с помощью комплектующих, доставленных клиенту. Клиент остался доволен успешно выполненным ремонтом за один выезд — он смог возобновить производство уже в тот же день ближе к полудню.



[СЦЕНАРИЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ] Повышение квалификации полевых инженеров: дистанционная экспертиза и оперативная консультация на месте

Младшим техническим специалистам иногда требуется помощь в решении проблемы, когда они уже находятся у клиента. И даже опытные технические специалисты могут испытывать трудности в устранении неполадок, например, в случае поломки сложного промышленного оборудования.

В таких случаях полевые инженеры могут обратиться за советом к коллеге, просто позвонив по телефону, но у этого способа есть свои ограничения. Бывают ситуации, когда еще одному специалисту из команды технической поддержки приходится выезжать для оказания помощи своему коллеге. С технологией AIRe Link полевой инженер может с легкостью продемонстрировать проблему коллеге дистанционно и получить визуальные инструкции по ее устранению. Это экономит время и деньги сервисных центров, а также упрощает обмен опытом между техническими специалистами. Кроме того, это ускоряет решение проблем, сокращая время простоя оборудования, что имеет большое значение для компании, занимающейся промышленной печатью.

[ПРИМЕР ИЗ ЖИЗНИ] Дистанционное устранение неисправности платы МФУ

Полевой технический специалист безуспешно искал поломку, мешавшую загрузке операционной системы принтера. Несколько попыток устранить неисправность не дали результата. Обычно в таких случаях к клиенту приходится выезжать специалисту технической поддержки. Но благодаря аудиовизуальной сессии AIRe Link инженер технической поддержки смог определить, в чем проблема, не покидая рабочего места в офисе. Основываясь на своем опыте, он установил, что неисправна плата МФУ. Затем инженер технической поддержки проконсультировал полевого специалиста и помог ему устранить проблему без личного посещения объекта. Такой метод устранения неполадок экономит время клиента и ресурсы Konica Minolta.

Клиент был впечатлен проделанной работой службы поддержки Konica Minolta, использующей технологию AIRe Link, и заявил, что до этого не встречал ни одного производителя, использующего такие способы работы.



[СЦЕНАРИЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ] Команда по обучению пользователей: расширенное виртуальное обучение на основе практического опыта

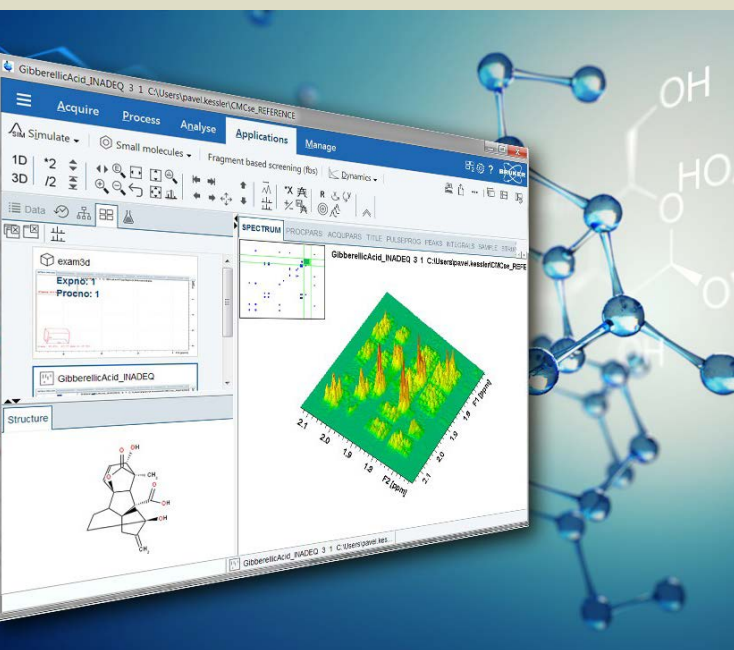
Konica Minolta предлагает комплексное обучение с применением различных методов, гарантируя своим клиентам возможность воспользоваться преимуществами эффективного использования, длительного срока службы и минимального времени простоя оборудования.

Команда Konica Minolta проводит обучение пользователей со всей Великобритании по всем техническим решениям, включающим различные устройства и программное обеспечение. Традиционно поддержка и обучение производятся в очном формате, но в связи с ограничениями, вызванными пандемией COVID-19, возникла необходимость в быстром внедрении виртуальных и дистанционных способов обучения. И это стало возможным благодаря технологии AIRe Link.

[ПРИМЕР ИЗ ЖИЗНИ] Дистанционное обучение персонала клиента, находящегося в разных местах

Клиенту компании Konica Minolta в графстве Линкольншир потребовалось провести несколько учебных занятий для сотрудников, работающих с МФУ, но оказалось, что эти сотрудники находятся в разных местах. Учитывая ситуацию с COVID-19, компания Konica Minolta согласилась провести дистанционное обучение. Используя множество доступных инструментов, включая Microsoft Teams, Microsoft Stream, Konica Minolta Remote Support, Dokoni Sync & Share и AIRe Link, компания успешно провела несколько учебных занятий для больших групп пользователей во всех филиалах организации клиента. Учебные занятия были записаны, благодаря чему у клиента появилась возможность быстро и легко предоставлять к ним доступ другим своим сотрудникам.

Во время занятий члены обучаемой команды Konica Minolta могли с легкостью переключаться между разными приложениями, используя Microsoft Teams, пульт дистанционного управления и инструмент AIRe Link, что позволило включить в учебный процесс практику и взаимодействие. Посетившие занятия сотрудники клиента сочли процесс обучения, несмотря на дистанционный формат, увлекательным и эффективным с точки зрения усвоения полученной информации и получения практического опыта. При этом команда Konica Minolta сэкономила средства на дорогу в 300 миль (482 км), которая заняла бы 6 часов, а также затраты на проживание.



[СЦЕНАРИЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ] Отдел продаж: предпродажный осмотр объекта

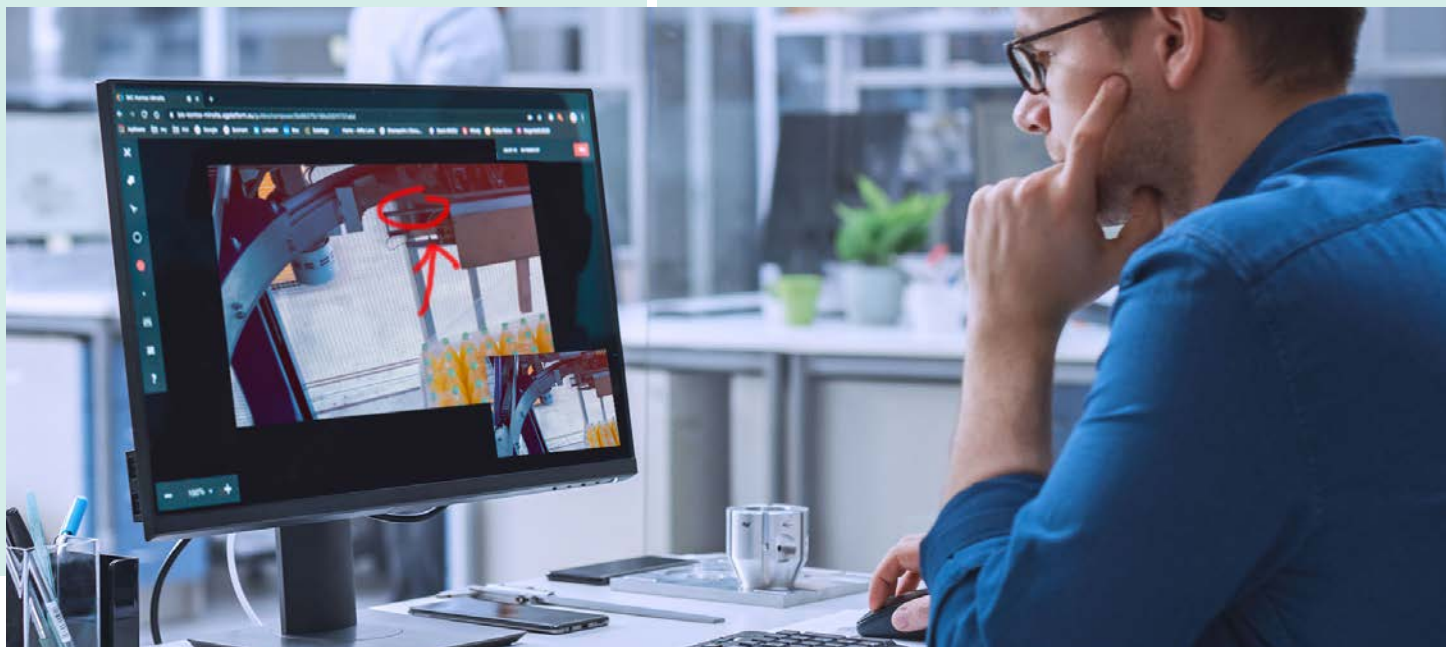
Компания Konica Minolta производит пред-продажные осмотры объектов, чтобы убедиться, что все оборудование, поставляемое клиенту, является для него приемлемым. Во время осмотра производится оценка требуемого для оборудования свободного пространства, наличия источника питания и точки подключения к локальной сети. Также проверяется возможность нормальной работы оборудования в условиях окружающей среды с учетом температуры и влажности.

Во время пандемии COVID-19 возникли проблемы с возможностью осмотров объектов клиентов, как потенциальных, так и уже существующих. Объекты были закрыты либо открывались только в определенные часы, даже для своих сотрудников, не говоря уже о посетителях. Команда Konica Minolta дистанционно производила предпродажные осмотры, используя технологию AIRe Link. Это оказалось не только намного быстрее и проще, но и безопаснее для всех заинтересованных лиц.

[ПРИМЕР ИЗ ЖИЗНИ] Выявление возможных проблем с установкой

Во время подготовки к установке нескольких новых машин на предприятии клиента сотрудники компании Konica Minolta произвели дистанционный осмотр объекта при помощи технологии AIRe Link, попросив клиента пройтись по помещениям и объяснив, что именно команда Konica Minolta осматривала во время этого виртуального посещения. Использование инструмента AIRe Link позволило команде лучше понять структуру объекта и определить, что для одного из устройств на нем недостаточно места. Было подобрано и согласовано альтернативное устройство, а его установка прошла без проблем и заминок.

Предпродажный оперативный осмотр объекта при помощи AIRe Link предоставил возможность компании Konica Minolta исключить возможную проблему с доставкой оборудования неподходящих габаритов на предприятие клиента.





KONICA MINOLTA



ПРОБЛЕМА

- Высокие затраты и низкая эффективность выездного сервиса
- Ограничения командировок из-за пандемии COVID-19
- Клиенты чаще запрашивают дистанционную поддержку



РЕШЕНИЕ

- Облачный инструмент AIRe Link для дистанционной визуальной поддержки



ПРЕИМУЩЕСТВА

- Безопасная и бесплатная пробная версия
- Удобный интерфейс
- Защищенный канал обмена данными
- Поддержка с помощью смартфона и Интернета, не требующая установки приложения
- Высокая степень удовлетворенности клиента за счет быстрого решения проблемы



ПЕРЕОСМЫСЛИ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ

Проводит ли ваша компания выездное обслуживание или предлагает поддержку клиентов?

Узнайте больше о том, как можно улучшить свои сервисные услуги с помощью Konica Minolta AIRe Link, и попробуйте наше решение бесплатно на сайте:

konicaminolta.ru/ru-ru/airelink