

EFA-SmartAssist® EFA-SmartService coincide con la Industria 5.0

La **Industria 5.0** está diseñada para apoyar a las personas, no para reemplazarlas. Representa una colaboración directa y armoniosa entre personas y máquinas inteligentes. Las soluciones inteligentes nos ayudan a trabajar más rápido y mejor mediante tecnologías como el Internet de las Cosas. En consecuencia, se añade un toque humano y personal a los pilares de la Industria 4.0, dando lugar a una adaptación hacia el **SmartService 5.0**.

Perseguimos este objetivo con **EFA-SmartAssist®**, al mismo tiempo que adoptamos las tres megatendencias de la industria europea:

- **DIGITALIZACIÓN**

EFA-SmartAssist® combina un servicio digital con experiencia humana y puede utilizarse como servicio independiente o en combinación con EFA-SmartConnect®.

- **SOSTENIBILIDAD**

Con EFA-SmartAssist® reducimos el número de desplazamientos al sitio del cliente y las emisiones que estos generan, lo cual no solo reduce sus costes, sino que también beneficia directamente a nuestro entorno.

- **USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DE LOS ESPECIALISTAS**

Con EFA-SmartAssist®, muchas solicitudes de soporte pueden resolverse sin una visita in situ mediante "reparaciones guiadas". Las asignaciones de servicio pueden iniciarse sin necesidad de desplazamientos previos.

¿Cómo se utiliza EFA-SmartAssist®?

Durante el soporte telefónico, recibirá un enlace vía SMS en su smartphone para utilizar EFA-SmartAssist®, el cual establece una conexión directa de datos con los especialistas de EFAFLEX.

Esto convierte el soporte telefónico en soporte por vídeo con numerosas funciones adicionales, **sin necesidad de instalar una aplicación**.



ÁMBITOS DE APLICACIÓN

- Asistencia por vídeo para solicitudes de servicio al cliente
- Análisis y solución de fallos en modo digital
- Evaluación de daños mediante vídeo en vivo

VENTAJAS

- No se requiere app (funciona con navegadores comunes en el smartphone)
- Reduce los costes de desplazamiento y las emisiones
- Proporciona tiempos de respuesta más rápidos
- Aumenta la tasa de resolución en la primera llamada
- Promueve la digitalización de procesos
- Cumple con el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos)

FUNCIONALIDADES

- Función de vídeo: Vídeo bidireccional
- Función de foto: Calidad en alta definición
- Visualización: Marcaciones en vídeo en vivo
- Dibujo: Función de dibujo en fotos capturadas
- Chat en vivo: Incluye traducción sincronizada en 24 idiomas
- Compartir: Posibilidad de añadir más expertos a la llamada
- Función de audio: Transferencia de la llamada a un dispositivo móvil