

Tisková zpráva
25. 6. 2018

Nová aplikace VizionAR usnadní život operátorům i zákazníkům

Conectart přišel na trh s další technologickou novinkou pro call centra. Vyvinul aplikaci využívající rozšířenou realitu s názvem VizionAR. Díky ní se operátor jednoduše napojí na fotoaparát telefonu zákazníka a vidí tak v reálném čase to, co mu zákazník ukazuje. Navíc operátor může přímo do obrazovky telefonu zakreslovat, označovat a navádět, jak je potřeba. Stačí, když si zákazník aplikaci stáhne do telefonu a při hovoru operátorovi nadiktuje vygenerované číslo, díky němuž se operátor k telefonu připojí. Pak už stačí jen namířit kameru na to, co zrovna potřebují společně řešit. VizionAR dokáže mnoho situací na telefonu zjednodušit a značně urychlit, což je výhoda jak pro zákazníka, tak pro operátora.

Konkrétně si jistě dokážete představit situaci, kdy operátorovi v pojišťovně do telefonu vysvětlujete, jak moc máte promáčklou kapotu, nebo se snažíte sestavit nábytek a dle návodu vůbec netušíte, kam patří přebývající šroubek. Operátor vám vysvětluje, jak máte zapojit modem nebo kde najít potřebné údaje na faktuře. Některé věci se zkrátka do telefonu popisují složitě.

„Na VizionAR nás v podstatě přivedli naši operátoři. Často jsme je slyšeli říkat „kéž bych jim to mohl ukázat“. Mluvili o situaci, kdy zákazníkovi vysvětlovali, kde na vyúčtování nalezne potřebné údaje pro kalkulaci nabídky. Některé hovory trvaly zbytečně desítky minut, což není přínos ani pro jednu stranu. Situací a firem, kde by se takové vizuální napojení mohlo hodit, nás napadlo hned několik desítek, proto jsme se pustili do vývoje“, říká Petr Studnička, ředitel společnosti Conectart.

VizionAR se dá využít ve všech odvětvích, ať už jde o technické záležitosti jako zapojování modemů, výše zmíněné sestavování produktů a nábytku, poruchy na spotřebičích, hlášení pojistných událostí, vyplňování formulářů, orientace v dokumentech, nebo odečty plynoměrů/elektroměrů. Konkrétně u odečtů je nespornou výhodou pro poskytovatele energií garantovaný obsah obrazu. To znamená, že domácnosti nemohou stav nijak postprodukčně falšovat. Operátor v reálném čase vidí přesně to, co vidí zákazník. Velký potenciál pro využití je i pro firmy pracující v B2B sektoru. Aplikace ulehčí při technické podpoře různých softwarů.



„Umíme si představit i napojení do systémů záchranných složek. Díky aplikaci by mohl operátor lépe poradit, jak zacházet se zraněnou osobou, hasiči si mohou lépe připravit kroky k vyproštění osob z auta apod.“, dodává Petr Studnička.

Vyzkoušet si VizionAR na vlastním kůži můžete na stránkách <http://www.vizion-ar.com/#>. Aplikace je nyní dostupná jak pro iOS, tak pro Android.

Kontakt pro média:

Barbora Tillová
Manažer komunikace
Conectart s.r.o.
(+420) 728 185 630
barbora.tilova@conectart.cz

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Českou spořitelnu, MND, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl jeden z největších operátorů v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 700 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. je členem investiční skupiny KKCG.

