

Hulp op afstand



THOMPRES

Jordy Kreeft
Roerdal 27
2904CZ

jordy.kreeft@thompres.com
thompres.com
0612361425

De Challenge

In industrieën zoals productie, bouw, techniek en andere velden, zijn er vaak situaties waarin directe fysieke aanwezigheid nodig is voor bijvoorbeeld inspecties of ondersteuning. Dit is niet altijd haalbaar vanwege afstand, tijd of andere beperkingen. Thompres biedt een kant en klare oplossing door experts op afstand in staat te stellen visueel mee te kijken, instructies te geven en problemen op te lossen in realtime, terwijl de gebruiker zijn handen vrij heeft om te werken aan de taak die voorhanden is. De oplossing maakt gebruik van een wearable apparaat EN de basis-infrastructuur om het apparaat te kunnen gebruiken.

Uitdaging: Een technische dienstverlener stond voor de uitdaging om hun klanten op afgelegen locaties te ondersteunen. Het snel identificeren en oplossen van complexe technische problemen was essentieel voor klanttevredenheid, maar het sturen van technici naar afgelegen locaties was kostbaar en tijdrovend.

De Solution

Oplossing: De dienstverlener implementeerde de oplossing bij hun technische supportteam. Wanneer een klant een probleem meldde, kon de technicus op afstand en realtime zien wat de klant zag, wat hen in staat stelde om directe visuele begeleiding te bieden voor probleemoplossing.



De Businesscase

Manieren waarop de oplossing waarde toevoegd:

- Snelle probleemoplossing: Technische problemen worden snel geïdentificeerd en opgelost, wat leidt tot een aanzienlijke vermindering van de tijd die nodig is voor reparaties, een verbeterde klanttevredenheid.
- Kostenbesparing: Minder noodzaak voor fysieke aanwezigheid van technici. Dit bespaart reiskosten en arbeidskosten.
- Operationele efficiëntie: Door de downtime te verminderen, verbetert de operationele efficiëntie. Dit kan leiden tot een verhoogde productiviteit en lagere operationele kosten.
- Verbeterde uptime: Belangrijk in sectoren waar continue werking essentieel is.