



**Prodotti e Servizi
per la Smart Enterprise
dal 1984**

LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0

In
partnership
with **acty**

L'assistenza Post Vendita costituisce un servizio di vitale importanza che non può subire alcuna battuta d'arresto.

Cosa fare se ci è impossibile raggiungere fisicamente il sito produttivo del nostro cliente?

Come supportare al meglio il personale che non parla la nostra lingua?

Softeam ha ideato un nuovo modulo che integra Lyra CRM, Offer e Service Management con ACTY, il sistema hands-free per offrire assistenza da remoto a tecnici e clienti, ovunque nel mondo.

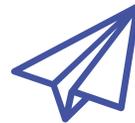
Grazie a
LYRA
REMOTE
ASSISTANCE 2.0
è possibile



Identificare la matricola e avviare sessioni di **video** assistenza direttamente da Lyra



Acquisire automaticamente tutti i media prodotti durante la video assistenza (chat, video, immagini, fotografie...)



Tracciare i tempi di connessione effettivi utili ai fini della **fatturazione o consuntivazione** del servizio



Sincronizzare automaticamente la **teleassistenza di Lyra** con le video chiamate avviate con **ACTY**

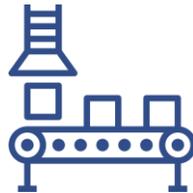
Lyra Remote Assistance 2.0

Lyra Remote Assistance 2.0 è l'evoluzione della video assistenza nell'industria di produzione dei macchinari. Grazie al nuovo modulo per l'assistenza remota puoi offrire ai tuoi clienti un supporto in tempo reale durante la risoluzione di guasti meccanici: **un tool di remote service che riduce al minimo le visite sul campo e i tempi di inattività delle linee di produzione.**



Stop alle trasferte

L'uso del modulo Remote Assistance consente di ridurre gli spostamenti dei tecnici



Tempi di fermo macchina ridotti

Con Remote Assistance è possibile intervenire in tempo reale sul guasto e risolverlo da remoto



Le differenze linguistiche non contano

Grazie alla funzione di traduzione automatica in sette lingue, è possibile offrire assistenza remota anche se i tecnici non parlano la stessa lingua

PC, smartphone e tablet

Il tecnico con la stessa licenza, può fornire assistenza sia da un PC sia da un device mobile come uno smartphone o un tablet iOS o Android

Utilizzo da smart glasses

Il tecnico può utilizzare smart glasses Epson Moverio, Realwear, Vusix e ODG per ricevere assistenza in modalità hands free

Le principali
funzionalità di
LYRA
REMOTE
ASSISTANCE
2.0

Accesso attraverso
molteplici modalità

Foto e video

Inquadra il problema attraverso la camera dello smartphone, tablet o wearable devices ed effettua una o più foto o registra un video da remoto e colleziona i dati dell'assistenza

Assistenza in Realtà Aumentata

È possibile disegnare e annotare – indicazioni, frecce, forme, segnali e testo - da remoto sull'immagine live in realtà aumentata (AR)

Assistenza in freeze

Durante l'assistenza è possibile fissare un frame video per disegnare sull'immagine indicazioni, frecce, forme, segnali e testo

Condivisione schermo

Ogni pagina del pc che contiene un applicativo (pdf, web, cad, etc) può venir condivisa nello schermo di smartphone, tablet o smart eyewear

Disegno su foto direttamente dalla gallery

Per gestire situazioni di scarsa connettività invia e ricevi foto sulle quali vengono disegnate delle indicazioni, frecce, forme, segnali, testo

Zoom digitale

Durante la visualizzazione da remoto del video, puoi utilizzare uno zoom digitale per inquadrare più da vicino qualunque dettaglio della ripresa

Le principali
funzionalità di
LYRA
REMOTE
ASSISTANCE
2.0

Strumenti di collaborazione
e condivisione aziendale

Meeting

Possibilità di collegamento simultaneo di più esperti contemporanei verso un cliente. Tutti potranno vedere, parlare e disegnare

Gestione qualità video

Per gestire più facilmente gli sbalzi di connettività, la qualità video viene adattata automaticamente in real-time. I server sono distribuiti geograficamente nelle più importanti aree del mondo per ottenere la migliore qualità audio/video possibile

Chat Aziendale e Chat di Gruppo

Utilizza una chat stile WhatsApp (con condivisione foto e video) per comunicare con i tuoi tecnici ed i tuoi clienti. Questi messaggi sono archiviati per contatto e disponibili alla visione di tutti

Traduzione simultanea e vocale

L'esperto può settare la propria lingua e quella del cliente per inviare messaggi in chat che verranno tradotti e visualizzati in automatico in oltre 60 lingue. L'esperto può pronunciare frasi nella sua lingua che vengono poi tradotte in automatico così che il tecnico può ascoltare la traduzione vocale nella sua lingua

Le principali
funzionalità di
LYRA
REMOTE
ASSISTANCE
2.0

Strumenti di collaborazione
e condivisione aziendale

Trasferimento files

Possibilità di inviare documenti e file da PC a device mobili (smartphone e tablet) e viceversa attraverso la chat per migliorare la comprensione del problema

Posizione GPS

Per ogni intervento di supporto, dopo l'accettazione da parte del cliente, riesci a rilevare l'esatta posizione GPS dove viene effettuata l'assistenza

Entrata in coda

Per facilitare l'ingaggio del tecnico, i tuoi clienti possono accedere dall'App ed entrare direttamente in coda richiedendo di essere presi in carico in assistenza

Gestione Privacy/GDPR

Le aziende possono configurare messaggi che verranno visualizzati dal cliente prima delle assistenze in modo che accettino esplicitamente il supporto, scatto foto e riprese video

Comunicazione sicura

Tutto il traffico è criptato in accordo alle "best practice" internazionali. Il traffico audio/video è criptato end-to-end.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Desideri maggiori informazioni su Lyra Remote Assistance 2.0?
Scrivi a commerciale@softeam.it

Softeam S.p.A.

C.so Emanuele Filiberto, 16/A I-23900
Lecco (LC)

Tel +39 0341 422323

www.softeam.it



@softeamlecco



Softeam Spa



Prodotti e Servizi
per la Smart Enterprise
dal 1984



Member of
MindSphere | World

CHI SIAMO

Una squadra in costante crescita, oltre **35 anni di esperienza** nel campo della consulenza informatica: abbiamo tutti i **numeri** per guidare aziende e organizzazioni nel futuro della **Digital Transformation**



5,9 MLN
DI FATTURATO



60
PERSONE NEL
NOSTRO TEAM



12 ANNI
ANZIANITÀ MEDIA DEI
COLLABORATORI



1000
M² DI UFFICI A
LECCO



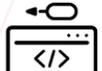
+11 MILA
TICKET GESTITI PER
CUSTOMER SUPPORT
NEL 2018



+200
CLIENTI



10
CLIENTI LAVORANO CON
NOI DA PIÙ DI 25 ANNI



+2500
PROGETTI DI SVILUPPO
IMPLEMENTATI IN AMBITO
MANUFACTURING, AUTOMAZIONE,
BANKING E MOBILE PAYMENT



+200
RAGAZZI COINVOLTI IN PROGETTI
EDUCATIVI PER LO SVILUPPO DELLE
COMPETENZE INFORMATICHE IN
COLLABORAZIONE CON SCUOLE,
UNIVERSITÀ, ENTI PUBBLICI E NO
PROFIT



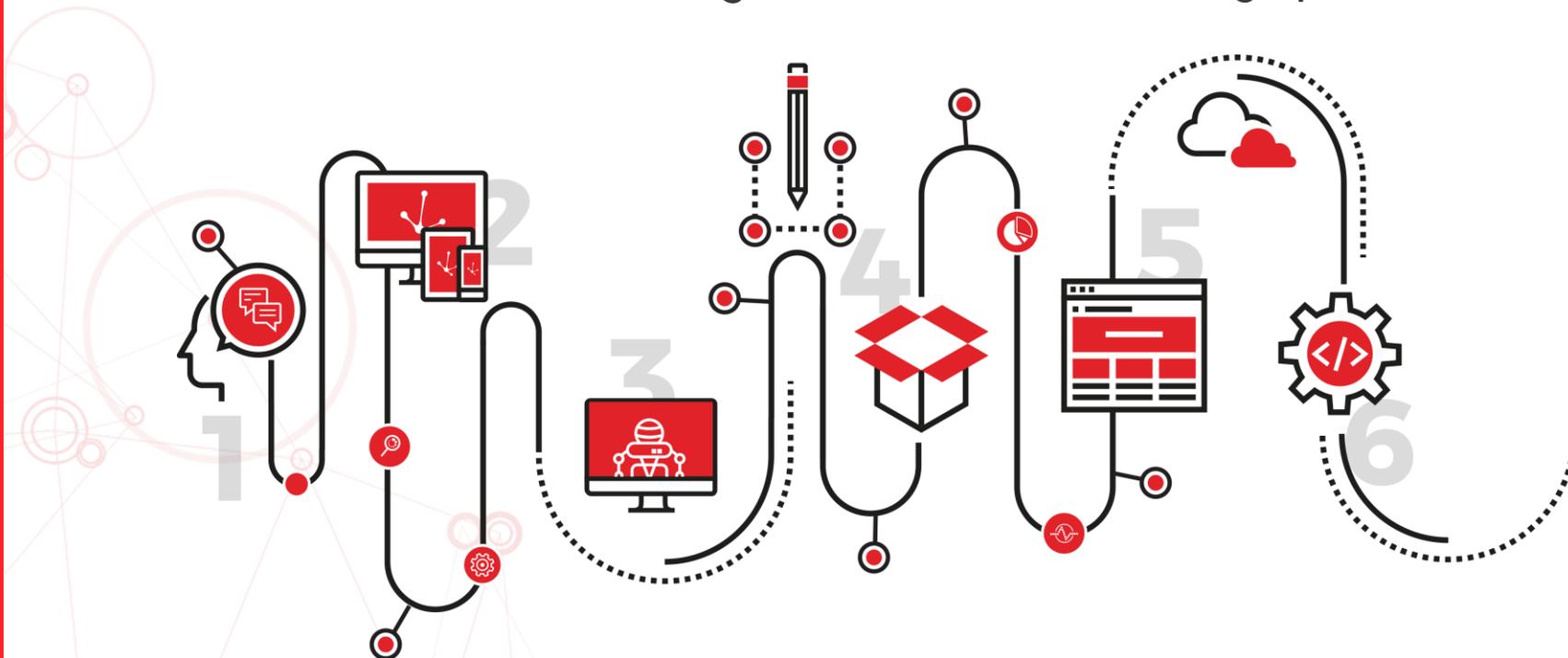
CERTIFICAZIONE DI SISTEMA QUALITÀ
DNV-GL
ISO 9001
CERTIFICATO SISTEMA QUALITÀ
AZIENDALE UNI-EN ISO-9001 DAL
2001

LA MISSION: La tecnologia al servizio del business

Un partner tecnologico altamente specializzato nella **progettazione software** e nello **sviluppo di prodotti** pensati per rispondere ai bisogni di mercati specifici

Accompagniamo le aziende in un **percorso evolutivo** che inizia dalle persone

Innovare significa integrare strumenti nuovi in realtà operative estremamente complesse, guidando l'azienda in tutto il percorso di trasformazione, a cominciare dalla **definizione degli obiettivi** di medio e lungo periodo.



Partendo dai reali bisogni delle persone e delle aziende, Softeam costruisce con i propri clienti un rapporto personalizzato, caratterizzato dall'arricchimento reciproco, dando vita a nuove modalità di lavoro che valorizzano tutte le risorse e le competenze a disposizione.

KNOW HOW

Dall'esperienza maturata in importanti realtà industriali e dalla profonda conoscenza dei processi e dei bisogni del settore manifatturiero, è nata una linea di prodotti specifici pensati per rispondere in modo ottimale alle esigenze di **gestione aziendale**, di **efficientamento dei cicli produttivi**, **tracciabilità** e gestione di tutto il **ciclo di vendita**, dall'offer management al customer service.



Trasforma la tua fabbrica in una Data Driven Factory

ORQUESTRA IIOT Data Manager: la piattaforma di raccolta dati che si interfaccia con il campo e veicola le informazioni su tutti gli applicativi aziendali



Il sistema gestionale integrato per le PMI

Helios ERP & MES: la soluzione Software pensata per la PMI in grado di gestire tutti i processi aziendali dalla contabilità agli acquisti, dal magazzino fino alla produzione



CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT

LYRA: il software applicativo Made in Italy per migliorare la qualità delle relazioni con i clienti, dal primo contatto al post-vendita, specifico per le Aziende che producono e commercializzano macchine, strumenti e impianti a distinta complessa



L'App nata per gestire le vendite da mobile

ARIES: l'applicazione web che migliora il processo di vendita e rende più competitiva la rete commerciale sul territorio