

EFA SmartAssist®

EFA-SmartService trifft Industrie 5.0

Industrie 5.0 soll den Menschen unterstützen und nicht verdrängen sowie die direkte Zusammenarbeit zwischen Menschen und intelligenten Maschinen beschreiben. Smarte Lösungen helfen uns schneller und besser zu arbeiten, indem wir Technologien wie das Internet der Dinge nutzen. Somit kommt eine persönliche, menschliche Note zu den Säulen der Industrie 4.0 hinzu und führt als Adaption zum **SmartService 5.0**.

Diesem folgen wir mit **EFA-SmartAssist®** und werden gleichzeitig bereits jetzt den drei Megatrends der europäischen Industrie gerecht:

- **DIGITALISIERUNG**
Mit EFA-SmartAssist® wird eine digitale Dienstleistung mit menschlichem Expertenwissen verknüpft und kann alleinstehend oder in Verbindung mit EFA-SmartConnect® genutzt werden.
- **NACHHALTIGKEIT**
Mit EFA-SmartAssist® reduzieren wir die Anzahl der Anfahrten und die daraus entstehenden Emissionen, was nicht nur Ihre Kosten reduziert, sondern auch unmittelbar unserer Umwelt zugutekommt.
- **RESSOURCENSCHONENDER EINSATZ VON FACHKRÄFTEN**
Mit EFA-SmartAssist® können viele Supportanfragen ohne Vor-Ort-Einsatz durch *Guided Fixing* gelöst bzw. Serviceeinsätze ohne vorherige zusätzliche Anfahrt initiiert werden.

Wie nutzen Sie EFA-SmartAssist®?

Während des telefonischen Supports erhalten Sie zur Nutzung von EFA-SmartAssist® einen Link per SMS auf Ihr Smartphone, der eine direkte Datenverbindung zu den EFAFLEX-Spezialisten herstellt.

So wird der Telefon-Support zum Video-Support mit zahlreichen Zusatzfunktionen – **ganz ohne App-Installation.**



Anwendungsbereich

- Video-Assistenz für Kundenserviceanforderungen
- Digitale Störungsanalyse und -behebung
- Digitale Schadensaufnahme per Live-Video

Vorteile

- Keine App erforderlich, funktioniert mit gängigen Browsern auf Ihrem Smartphone
- Reduzierung der Anfahrtskosten und -emissionen
- Schnelle Problemdiagnose und digitale Servicemeldung direkt an EFAFLEX
- Schnellste Reaktionszeiten
- Steigerung der First-Call-Resolution-Rate
- Weitere Prozessdigitalisierung
- DSGVO-Konformität

Funktionen

- Videofunktion: Bidirektionales Video, die Datenhoheit bleibt beim Nutzer
- Fotofunktion: HD-Qualität
- Zeigen: Markierungen im Live-Video
- Zeichnen: Zeichnungsfunktion für aufgenommene Fotos
- Live-Chat: Mit Synchronübersetzung in derzeit 24 Sprachen
- Teilen: Hinzuholen weiterer Experten
- Audiofunktion: Übergabe des Gesprächs auf ein mobiles Endgerät

Hotline & Support

- Deutschlandweit unter 0800 3323539