Xerox

Upseerinkatu 2
02600 Espoo
Puh. 0204 68511

Xerox Innovaatio: Virtuaalinen asiakaspalvelu vähentää ongelmatilanteisiin kuluvaa aikaa

- 3D vianmääritys tarjoaa tuen välittömästi suoraan tulostimesta

6.4.2011- Xeroxin Euroopan tutkimuskeskuksessaan kehittämän uuden asiakaspalvelumallin prototyyppi nopeuttaa tulostimien häiriötilojen ongelmanratkaisua. Virtuaalinen asiakaspalvelu mallinnettiin hyödyntämällä tietoa asiakkaiden tavasta reagoida tulostamisen ongelmatilanteisiin sekä tutkimalla asiakaspalveluun tulevia puheluita. Tuloksena kehittyi aito multimediakeskustelu apu tarvitsevan ja antavan välille.

Nopeatahtinen työ edellyttää toimivia työvälineitä, joiden kanssa aika ei kulu häiriöiden selvittelyyn. Toimivien työvälineiden ansiosta Xeroxin asiakkaille jää enemmän aikaa ja resursseja ydinliiketoiminnan pyörittämiseen. Xeroxin innovaatioita kehittävät tutkimuslaboratoriot käyttävät valtavasti aikaa saavuttaakseen tämän tavoitteen. Työn tuloksena syntyi prototyyppi uudenlaisesta asiakaspalvelu -ohjelmistosta. Ohjelmisto käyttää internetpohjaista, virtuaalista 3D-kuvaa, joka mahdollistaa Xeroxin asiakkaille reaaliaikaisen yhteyden asiakaspalveluun suoraan heidän käyttämältään tulostimelta.

Xeroxin asiantuntijoiden mukaan prototyyppi paikantaa keinot, joiden avulla voidaan auttaa asiakasta ja vähentää vikatiloista johtuvaa turhautumista. Lisäksi se lyhentää asiapalvelupuheluita ja mahdollistaa työntekijöiden keskittymisen heidän omaan liiketoimintaansa. Prototyypin kehittämiseksi Xeroxin Euroopan tutkimuskeskuksen etnografian tutkijat selvittivät tapoja, joilla asiakkaat vastasivat tulostimia koskeviin ongelmiin ja tutkivat asiakaspalveluun tulevia puheluita.

”Tutkijoiden syvällinen ymmärrys aiheeseen liittyvistä toimintatavoista mahdollistaa asiakaspalvelun mullistavan teknologian kehittämisen”, kertoo Monica Beltrametti, eurooppalaisen tutkimuksen johtaja. ”Uuden tekniikan ansiosta asiakkaidemme työ keskeytyy yhä harvemmin ja työnteko on entistä sujuvampaa.”

Kuinka virtuaalituki toimii?

Painamalla verkkoon kytketyn monitoimilaitteen näytön help-painiketta, asiakas voi aloittaa puhelun asiakaspalveluun. Kun tukihenkilö vastaa puhelimeen, järjestelmä lataa samanaikaisesti 3D mallinnuksen tulostimesta ja kerää sekä näyttää laitteen statustilan. Järjestelmä myös lataa samanlaisen 3D näytön asiakkaan näytölle, jolloin asiakkaalla on puhelinyhteyden aikana käytössään myös kuva. Tämä mahdollistaa aidon multimediakeskustelun.

Xerox on edelläkävijä etäohjattujen diagnosointipalveluiden kehittämisessä. Yritys tarjoaa useita ratkaisuja, kuten PhaserSMART®- järjestelmän, joka on asiakkaan oma diagnosointityökalu, sekä CommandCenterin, joka on suoraan Xerox iGen4 ja Xerox Nuvera® digitaalisista painojärjestelmistä asiakaspalveluteknikoille informaatiota syöttävä työkalu. Uusi virtuaalisen asiakaspalvelun prototyyppi rakentuu Xerox Online Support Assintantiksi nimettyyn interaktiiviseen toimintoon,

joka on juuri lanseerattu uusien Xerox WorkCentre®-7500 monitoimilaitteiden yhteydessä ja mahdollistaa välittömän pääsyn online-tukeen.

Virtuaalinen asiakaspalvelu on esimerkki käynnissä olevista Xeroxin tutkimusprojekteista. Työ on osoitus yrityksen sitoutumisesta kehitystyöhön, jonka myötä uusimmat asiakaspalveluteknologiat voidaan liittää osaksi Xeroxin tulostimia.

Lisätietoja:
Jennifer Wasmer, Xerox Europe, +44(0) 1895 845815, Jennifer.Wasmer@xerox.com

Note: Xerox® and XEROX and Design® are trademarks of Xerox Corporation in the United States and/or other countries.

Xerox on maailman kuudenneksi suurin tietotekniikkayritys. Xerox Oy markkinoi Xeroxin tuotteita, ratkaisuja ja palveluita Suomessa. Yrityksellä on laaja valikoima tuotteita toimistoille ja graafiseen teollisuuteen. Xeroxin palvelut kattavat konsultoinnin, dokumenttien hallintaratkaisut ja ulkoistuksen. Xeroxin Euroopan tutkimus- ja tuotekehityskeskus sijaitsee Ranskan Grenoblessa. Lisätietoja Xeroxista saat verkko-osoitteesta www.xerox.fi

Xerox®, the Xerox wordmark and the spherical connection symbol are trademarks of Xerox Corporation in the United States and/or other countries. Prices, features, specifications, capabilities, appearance and availability of Xerox products and services are subject to change without notice.