

**wilo**



## **Wilo-Live Assistant**

**Brza i jednostavna pomoć u rešavanju pitanja vezana za Wilo tehniku, putem video chat-a!**

## Šta je Wilo-Live Assistant?

Imate problem sa Wilo tehnikom? Rešićemo ga brzo i lako uz pomoć Wilo-Live Assistant video chat-a!

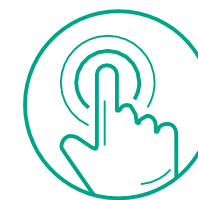
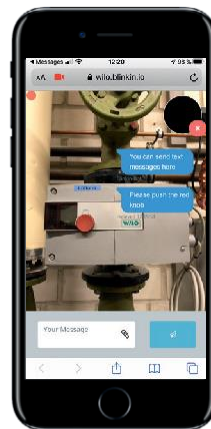
Sa Wilo-Live Assistant-om, naši inženjeri i tehničari vam pružaju podršku kod pitanja i nedoumica vezana za Wilo tehniku, veoma jednostavno i brzo – putem video linka! Idealano za krizne i hitne situacije.

Bez obzira gde se nalazite: na gradilištu, u tehničkoj prostoriji, kancelariji....uz pomoć vašeg pametnog telefona kamerom snimate problem za koji vam je potrebna pomoć, dok Wilo kolega u realnom vremenu sve prati na svom monitoru, i na taj način vam jednostavno asistira i objašnjava kako da problem rešite! Pored toga, tokom video poziva moguće je praviti crteže i komentare na slici, koje videte na ekranu vašeg pametnog telefona.

Wilo-Live Assistant je prvenstveno zamišljen za rešavanje servisnih problema, ali može se koristiti za sva pitanja vezana za Wilo tehniku!



## Uslovi za korišćenje i prednosti Wilo-Live Assistant-a



### 1 POTREBNI USLOVI

- Smartphone (Android ili iOS)
- Minimum 3g mreža
- Pretraživač u tefeonu: Safari, Chrome, Opera, Edge

### 2 OSTVARITE KONTAKT

- Kontaktirajte vašeg Wilo Specijalistu putem telefonskog poziva, i dogovorite video chat sa Wilo-Live Assistant
- Od njega ćete, putem SMS-a, dobiti link za povezivanje na video chat

### 3 VIZUELIZACIJA

- Wilo inženjer/tehničar vidi sve šta vidite i vi
- Wilo inženjer/tehničar može da napravi crteže i komentare na slici, koje možete videti na ekranu vašeg pametnog telefona

### 4 USER FRIENDLY

- Pogodno za sve klijente, bez obzira o kom Wilo proizvodu se radi

### 5 FUNKCIONALNOST

- Platforma zasnovana na internet pretraživaču, bez potrebe da skidate aplikaciju

### 6 PREDNOSTI

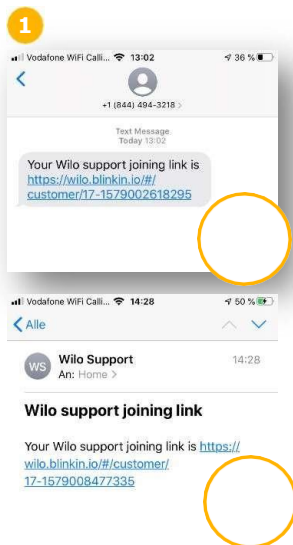
- Lični kontakt sa Wilo specijalistom
- Nalaženje ad-hoc rešenja

**BITNA NAPOMENA:** Vaši podaci su zaštićeni sve vreme. Video razgovori se ne snimaju. Niko sem vas nema pristup vašem telefonu.

# Šta vidi korisnik?

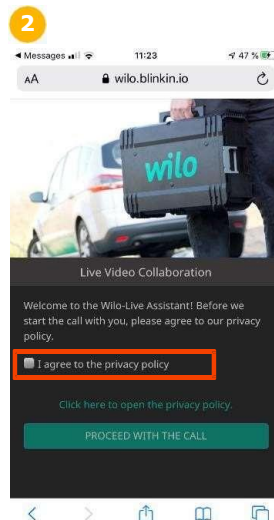
1

Dobijate link putem SMS poruke



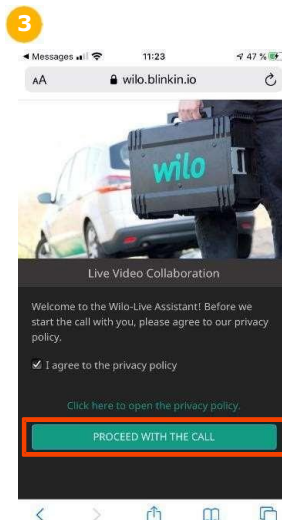
2

Nakon što kliknete na link u poruci, automatski vam se otvara internet pretraživač koji pokreće video chat.



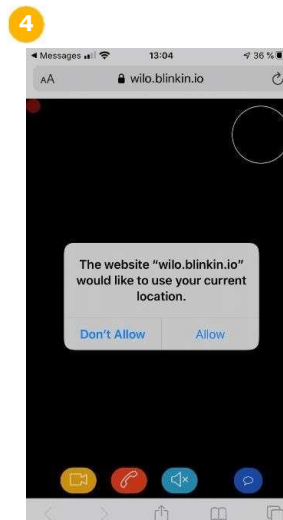
3

Kada prihvatite politiku privatnosti, idete na "Proceed with the call".



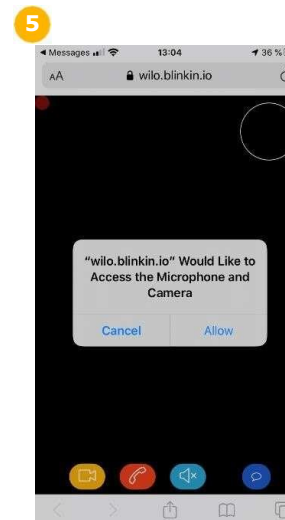
4

Dobićete pitanje da li želite da podelite vašu lokaciju, možete da odgovorite sa DA ili NE.



5

Treba da dozvolite da platforma ima pristup vašoj kameri i mikrofONU – to je uslov da video poziv bude uspešno ostvaren.



6

Nakon uspešno završenih koraka od 1 do 5, razgovor može da počne!



## Mogućnosti koje ima korisnik tokom razgovora

1

Tokom razgovora, možete puštati i stopirati video.



1

2

Kada god želite možete da prekinete razgovor, i nakon toga ćete automatski biti preusmereni na [www.wilo.com](http://www.wilo.com) na vašem pretraživaču.



2

3

U svakom trenutku možete da ugasite zvuk i mikrofon.



3

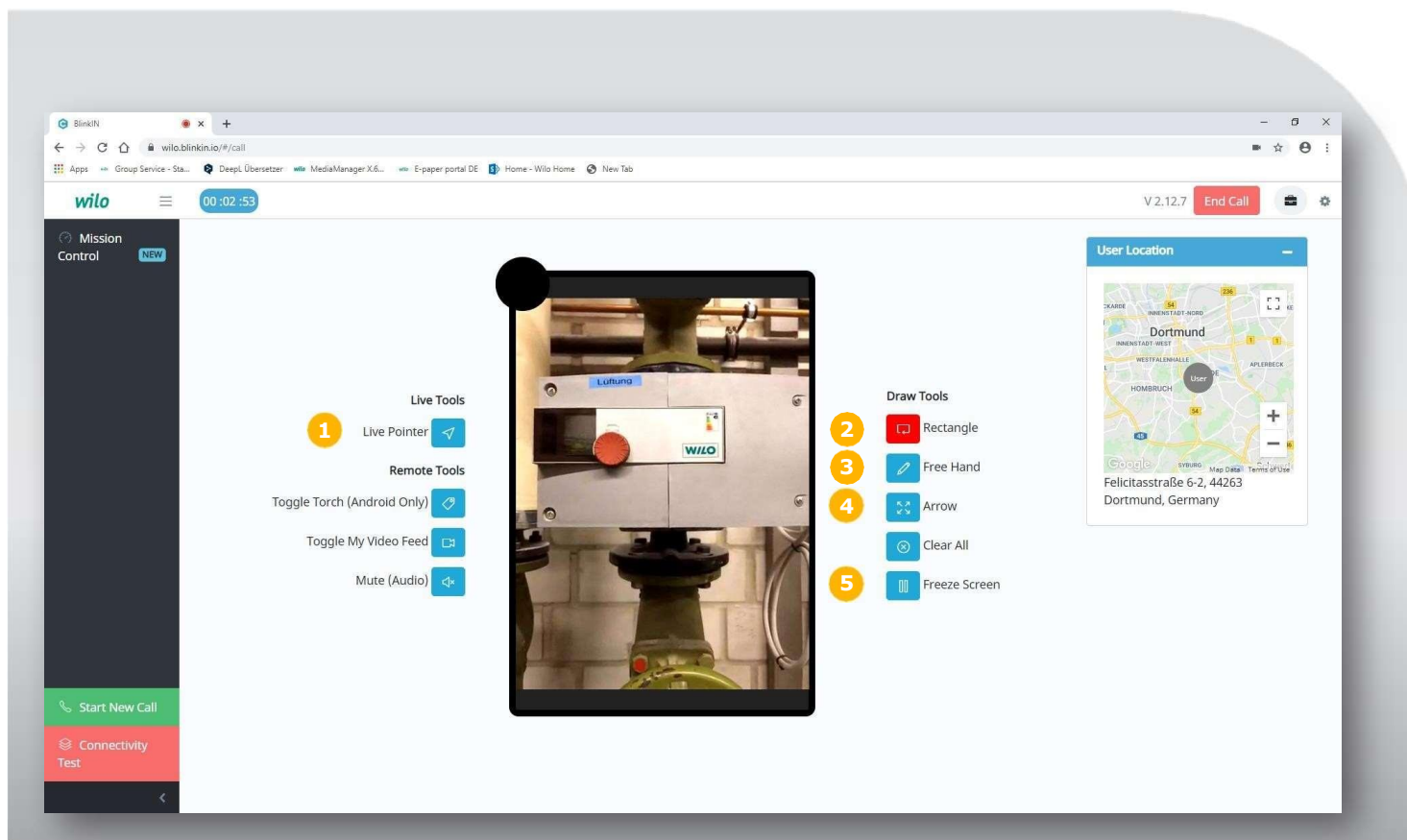
4

Možete u toku razgovora da pišete poruke.



4

# Šta vidi Wilo inženjer/tehničar



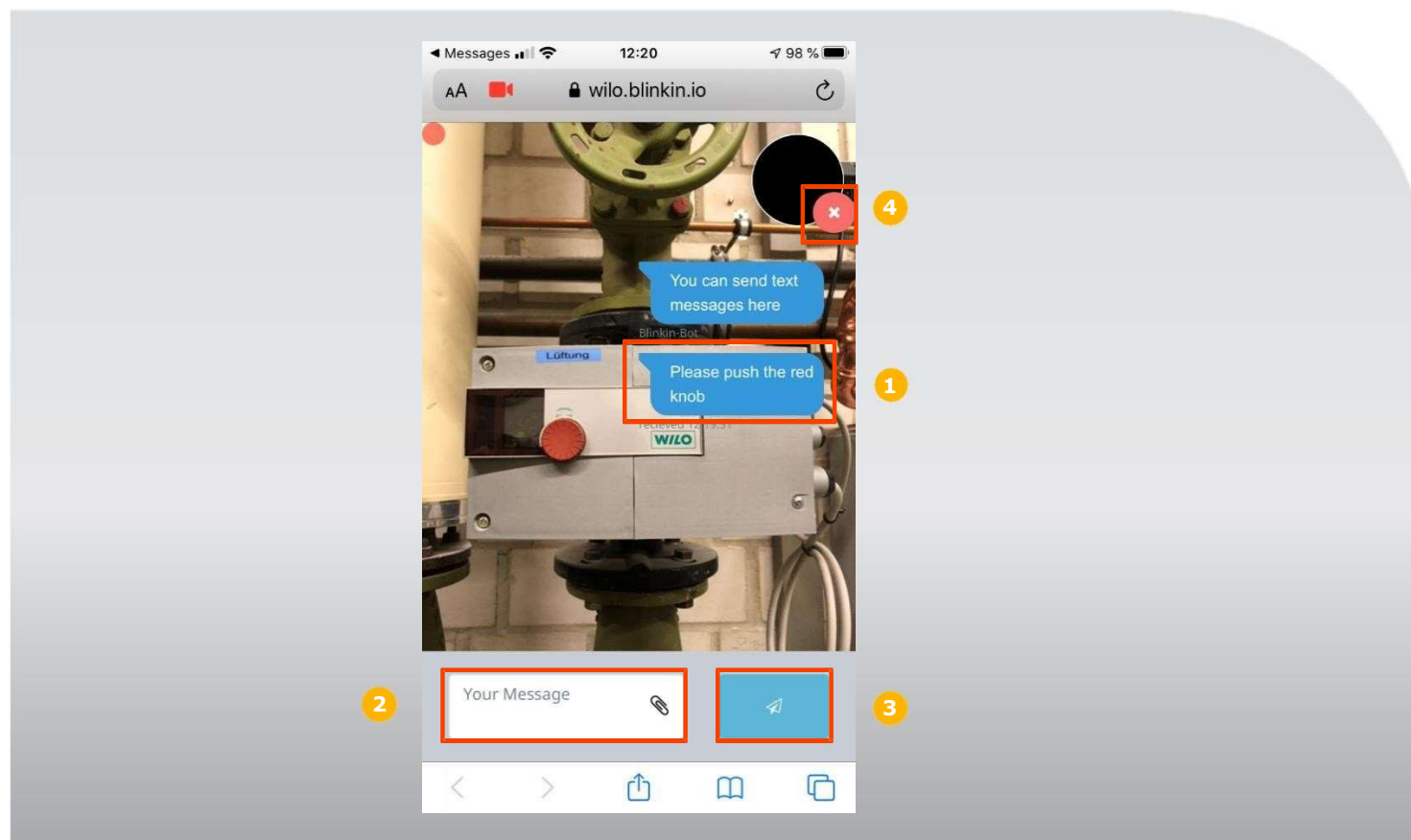
- Wilo inženjer/tehničar može da koristi sledeće opcije:


- 1 Uživo da prikazuje sa kursorom
- 2 Nešto da obeleži/uokviri
- 3 Da nacрта/skicira
- 4 Obeleži strelicom
- 5 Zamrzne ekran

- Sve poruke, skice i crteži napravljeni tokom razgovora se nakon što se razgovor završi čuvaju na telefonu korisnika (klijenta), kako bi mogao da ih iskoristi u kasnijem radu.



## Šta vidi klijent (korisnik)



- 1 Poslate poruke se vide na ekranu telefona.
- 2 Moguć je direktan chat sa Wilo inženjerom/tehničarem.
- 3 Poruke se šalju pritiskom na plavo polje sa strelicom 
- 4 Ukoliko želite da prekinete chat, pritisnite X