

**wilo**



## **Wilo-Live Assistant**

**Brza i jednostavna pomoć u rješavanju pitanja vezanih uz Wilo tehniku, putem video chat-a!**

## Šta je Wilo-Live Assistant?

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

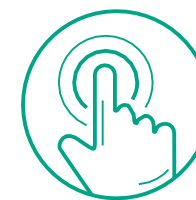
Sa Wilo-Live Assistant-om, naši inženjeri i tehničari vam pružaju podršku kod pitanja i nedoumica vezanih uz Wilo tehniku, veoma jednostavno i brzo – putem video linka! Idealno za krizne i hitne situacije.

Bez obzira gdje 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 riješite! Pored toga, tijekom video poziva moguće je raditi crteže i komentare na slici, koje vidite na ekranu vašeg pametnog telefona.

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



## Uvjeti za korištenje i prednosti Wilo-Live Assistant-a



### 1 POTREBNI UVJETI

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

### 2 OSTVARITE KONTAKT

- Kontaktirajte vašeg Wilo stručnjaka telefonskim pozivom i dogovorite video chat s Wilo-Live Assistant-om
- Od njega ćete, putem SMS-a, dobiti link za povezivanje na video chat

### 3 VIZUALIZACIJA

- Wilo inženjer/tehničar vidi sve što vidite i vi
- Wilo inženjer/tehničar može napraviti crteže i komentare na slici, koje možete vidjeti na ekranu vašeg pametnog telefona

### 4 USER FRIENDLY

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

### 5 FUNKCIONALNOST

- Platforma zasnovana na internet pretraživaču, bez potrebe skidanja aplikacije

### 6 PREDNOSTI

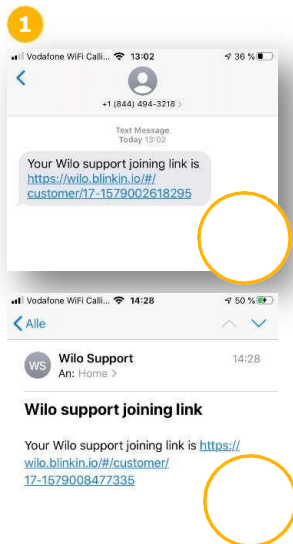
- Osobni kontakt sa Wilo stručnjakom
- Nalaženje ad-hoc rješenja

**BITNA NAPOMENA:** Vaši podaci su zaštićeni cijelo vrijeme. Video razgovori se ne snimaju. Niko osim Vas nema pristup vašem telefonu.

# Šta vidi korisnik?

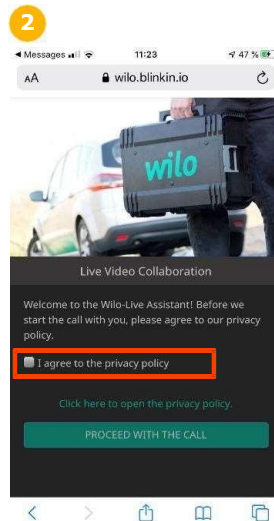
1

Dobijete link putem SMS poruke



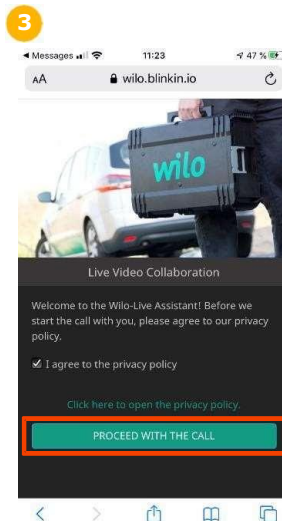
2

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



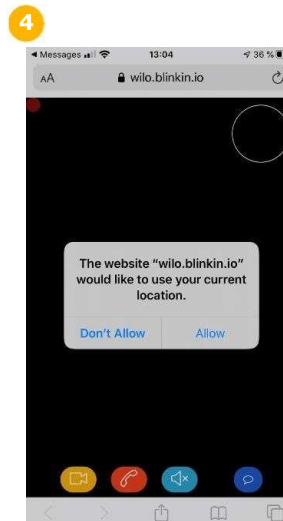
3

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



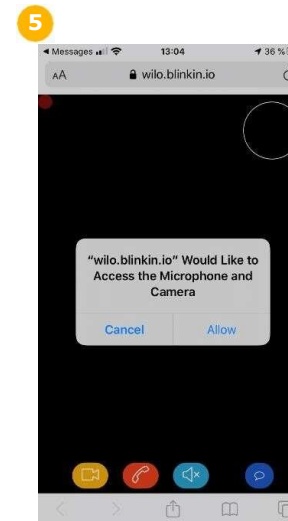
4

Dobiti ćete pitanje da li želite da podijelite vašu lokaciju, možete odgovoriti sa DA ili NE.



5

Trebate dozvoliti platformi pristup Vašoj kameri i mikrofONU – to je uvjet da video poziv bude uspješno ostvaren.



6

Nakon uspješno završenih koraka od 1 do 5, razgovor može početi!



## Mogućnosti koje ima korisnik tijekom razgovora

1

Tijekom razgovora, možete puštati i stopirati video.



1

2

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



2

3

U svakom trenutku možete ugasi zvuk i mikrofon.



3

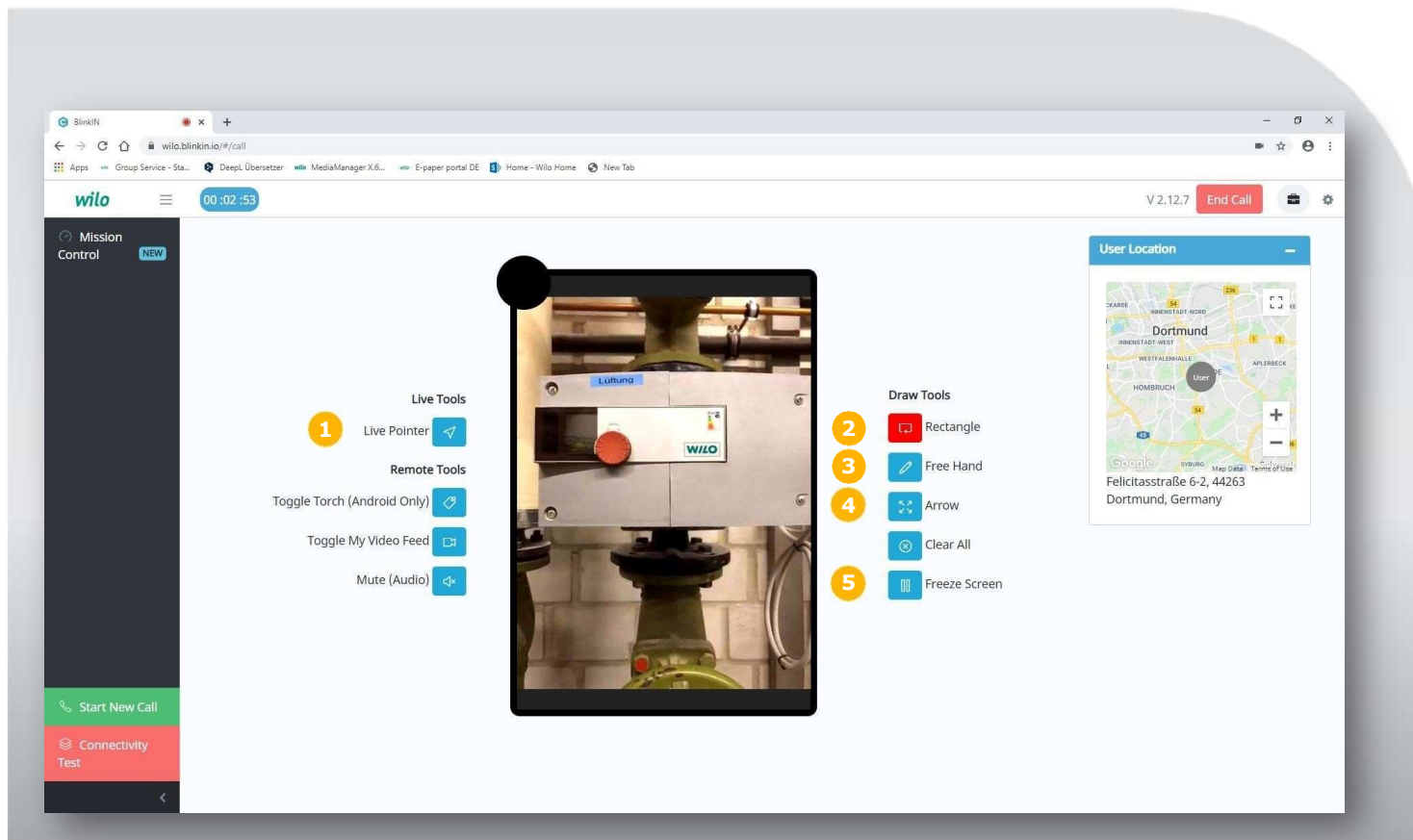
4

Tijekom razgovora možete pisati poruke.



4

# Šta vidi Wilo inženjer/tehničar



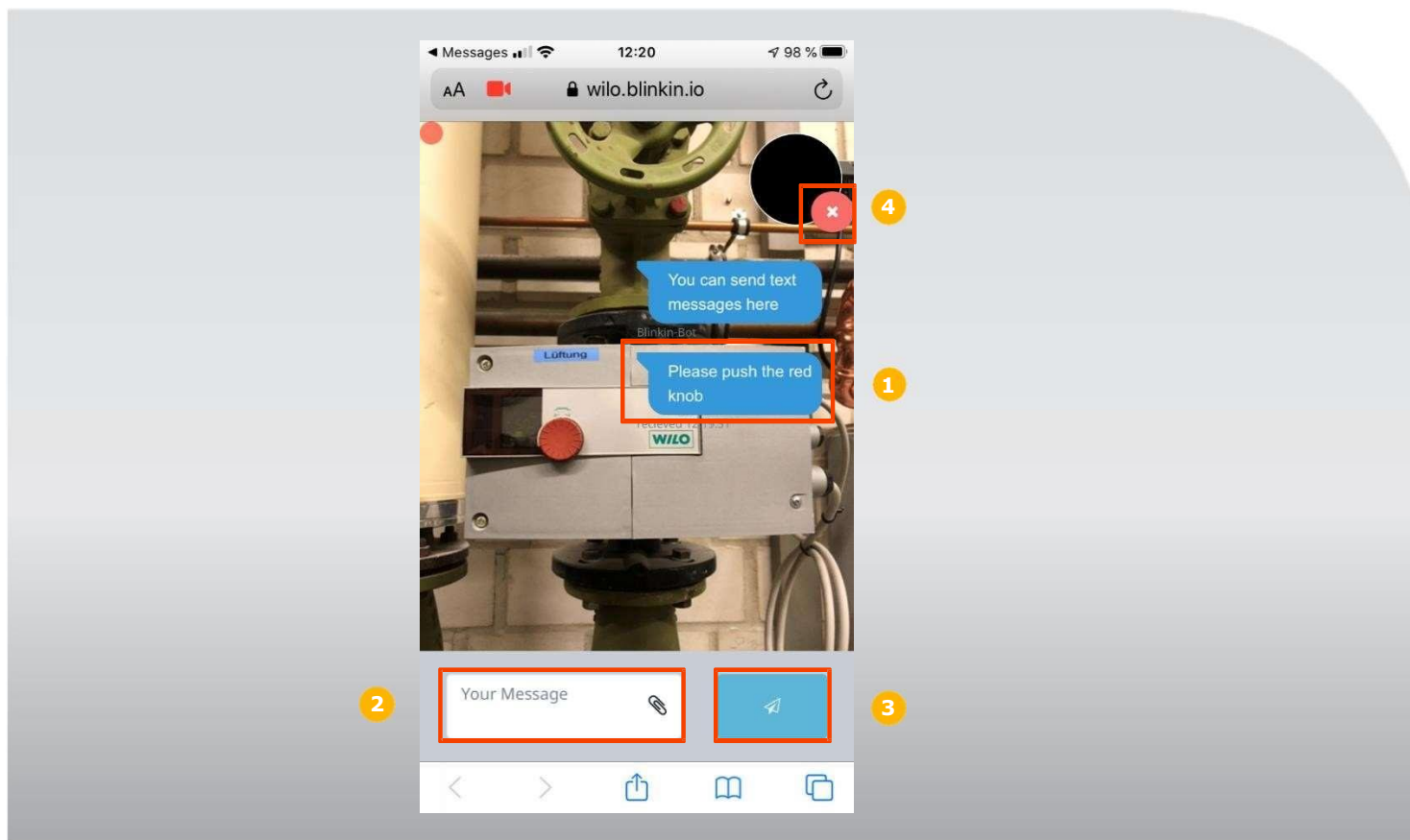
- Wilo inženjer/tehničar može koristiti slijedeće opcije:


- 1 Uživo pokazivati kursorom
- 2 Nešto označiti/uokviriti
- 3 Crtati/skicirati
- 4 Označiti strelicom
- 5 Zamrznuti ekran

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



## Šta vidi klijent (korisnik)



- 1 Poslane poruke vide se 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 prekinuti chat, pritisnite X