

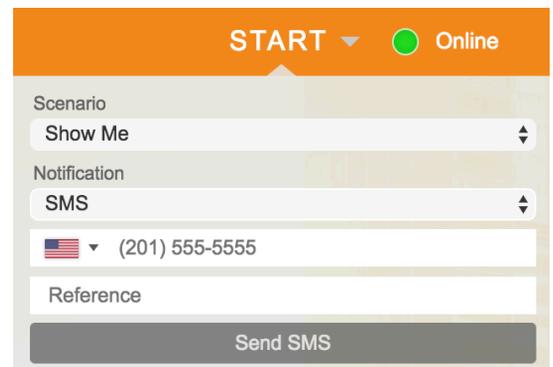


Quick Start Conversation Guide

Ce guide vous aidera à démarrer rapidement en vous expliquant comment lancer et mener une session d'appel vidéo en direct avec SightCall Visual Support.

1 L'expert de JLR envoie une invitation

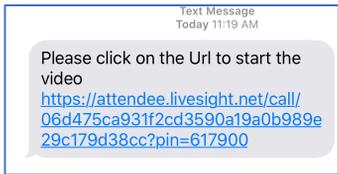
- Avez-vous un téléphone iOS ou Android ?
- Si c'est le cas, je peux vous aider avec notre service de support visuel, où je peux voir le problème que vous avez. Avec la caméra de votre smartphone vous pouvez me montrer votre problème et je peux vous aider. C'est rapide et très facile.
- Je vous enverrai un email ou un SMS que vous pourrez ouvrir pour démarrer le processus. Si vous n'avez pas installé Visual Support, vous serez invité à l'installer à ce stade.



2 Le technicien télécharge l'application

- Je viens de vous envoyer un SMS / e-mail contenant un lien.
- Veuillez cliquer sur le lien (a). Vous verrez une page web avec le bouton "Installer". Appuyez sur le bouton Installer pour accéder à l'Apple App Store ou Google Play Store. (b)
- Appuyez sur le bouton Télécharger une fois l'application installée :
 - Android : Cliquez sur "Continuer".
 - iOS : **NE** cliquez **PAS** sur le bouton "Ouvrir".

Lorsque vous cliquez sur "Ouvrir", l'application de support visuel s'ouvre simplement sans connexion à l'appel. Si vous avez cliqué sur Ouvrir, demandez au technicien de revenir au lien e-mail ou SMS qu'il a reçu et cliquez de nouveau dessus pour démarrer l'appel.

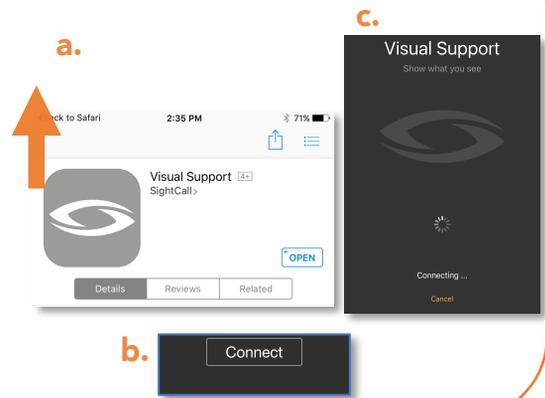
a. 

b. 

c. 

4 Le technicien démarre la vidéo (iOS)

- Une fois l'application téléchargée et installée, appuyez sur le bouton Retour à Safari pour revenir à la page Web (a).
- Tapez sur le bouton de commande Connecter (b).
- La session SightCall commence avec la connexion (c).



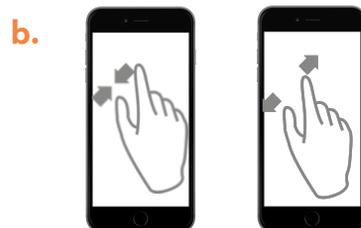
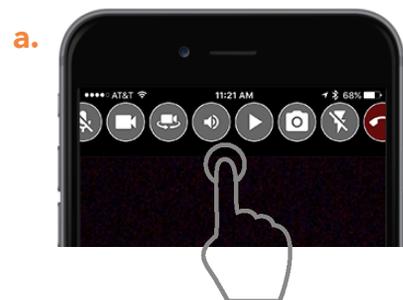
5 La séance commence

- Je peux maintenant voir à travers la caméra à l'arrière de votre appareil mobile.
- Montrez-moi le problème auquel vous êtes confronté.



6 intervention d'un technicien

- Vous pouvez accéder à vos commandes locales à tout moment en appuyant sur votre écran (a).
- Vous pouvez également effectuer un zoom avant et arrière en faisant glisser le contenu de l'écran avec 2 doigts plus petits ou plus grands (b).



Zoom Out: Pinch Inward Zoom In: Pinch outward

Manuel de la console

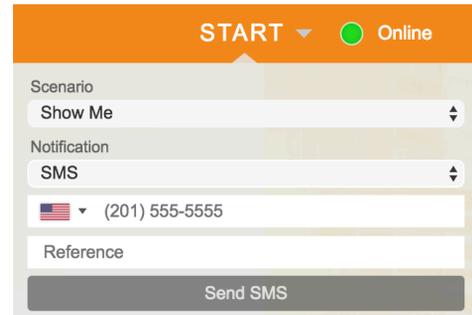
1 Prise en main dans la console

Ouvrez la console SightCall sur <http://console.sightcall.com> et connectez-vous avec vos identifiants. Après vous être connecté, connectez-vous et vous êtes en ligne. Cliquez sur "START" pour démarrer une session.

Scénario: Sélectionner le cas d'utilisation préprogrammé.

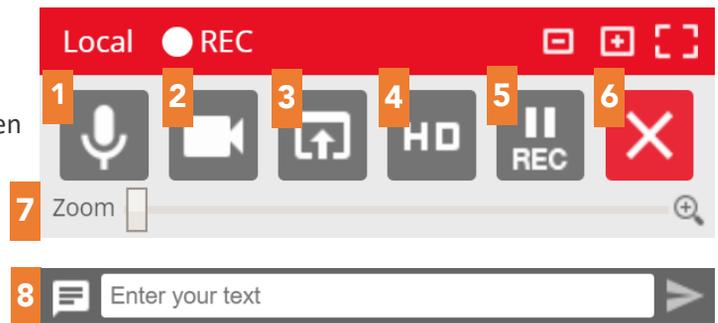
Notification: Choisissez entre e-mail ou SMS

Référence: saisissez un ID client unique, tel qu'un numéro de réclamation ou un numéro de réclamation.



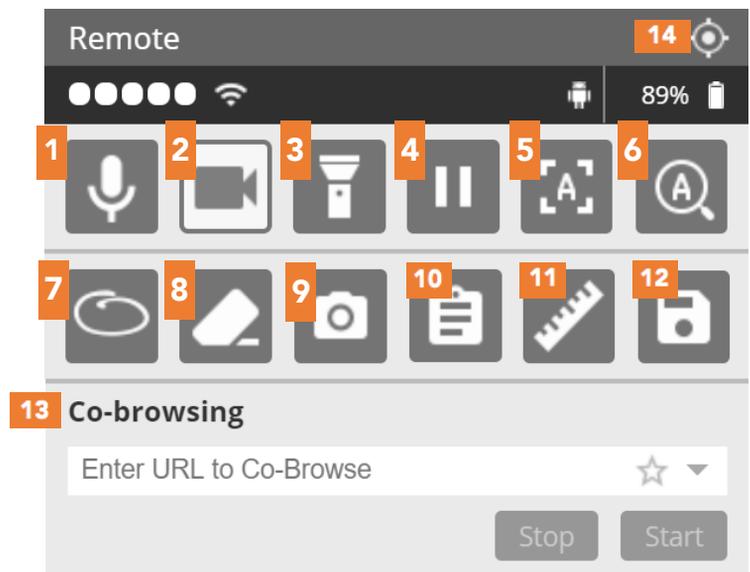
2 Options locales

1. Microphone Technicien marche/arrêt
2. Démarrage/arrêt de la caméra Technicien
3. Commutation pour SD/HD
4. Publication de documents locaux
5. Fin de la session
6. zoom distant
7. Texte sur la vidéo



3 Options de commande à distance

1. Technicien Start/Stop Microphone
2. Caméra de technicien de Start/Stop
3. Lampe de poche Start/Stop
4. Pause / Reprise du flux vidéo
5. Activer la reconnaissance optique de caractères
6. Capture par reconnaissance optique de caractères
7. Cercle de largage / Tirage libre
8. Supprimer les annotations
9. Prendre un instantané
10. Conseils pour les photos (suggestion)
11. mesure AR
12. Enregistrer l'image
13. co-navigation
14. géolocalisation



Remarque : Les touches marquées en blanc sont actives, voir touche 2.

Meilleures pratiques-Conseils

Avant l'appel :

- Rappelez à l'utilisateur distant que vous maintiendrez l'appel vocal tout au long du processus.
- Expliquez le concept du téléchargement d'une application à partir de l'App Store/Play Store, selon l'appareil. Il n'y a pas de frais pour l'utilisation de l'application par le technicien, mais vous devrez peut-être entrer le mot de passe de votre boutique, selon vos paramètres de sécurité ou la dernière fois que la boutique a été utilisée.
- Identifiez l'appareil pour déterminer si vous souhaitez envoyer une invitation par SMS (pour un smartphone) ou un e-mail (pour une tablette sans carte SIM).
- Utilisez le Guide de démarrage rapide de SightCall pour guider un technicien à travers les étapes à suivre pour démarrer un appel.
- Pour les utilisateurs d'Android, ils peuvent cliquer sur "Continuer" après avoir téléchargé l'application et passer directement à un appel vidéo en direct, pour les utilisateurs d'iOS, ils doivent retourner au SMS original et cliquer à nouveau sur le lien (ceci est dû aux autorisations dans iOS).

Bonnes pratiques

Pendant l'appel

- Un rapide coup d'œil pour juger de la batterie du téléphone du technicien. Si cette valeur est inférieure à 10 %, il peut être utile de recommander à l'utilisateur de recharger son appareil ou d'en utiliser un autre.
- Rappelez à l'utilisateur qu'il peut cliquer sur le lien dans son SMS s'il perd la connexion à tout moment pour se reconnecter à l'appel.
- Si possible, mettez la vidéo en pause ou passez à un « snapshot HD », ce qui réduit considérablement la quantité de données utilisées.
- Rappelez-vous que vous ne pouvez appliquer des annotations qu'à un flux vidéo « en pause » ou à un « snapshot HD » - pas à un flux vidéo en direct.
- Le bouton gauche de la souris permet d'effectuer des annotations sur des images fixes. Un clic dans le mode d'annotation "Lasso" crée un cercle orange sur l'image. Cliquer et glisser la souris dans le mode d'annotation « libre » permet de dessiner.