

NUOVE SFIDE RICHIEDONO NUOVI STRUMENTI

OCOMAINTENANCE

GUIDA ALL'USO



AMMINISTRATORE AZIENDA

Se hai ricevuto questa email:

Da: HoloMaintenance <<u>HoloMaintenance@holo-maintenance.com</u>> Inviato: mercoledì 15 aprile 2020 07:51 A: Rossi Mario <mario.rossi<u>@test.it</u>> Oggetto: Getting started with HoloMaintenance

Benvenuto Mario Rossi a HoloMaintenance. Ti è stato assegnato il ruolo di Admin.

Affinchè l'applicazione Web funzioni completamente, è necessario usare il browser Chrome.

Clicca qui per scaricare Chrome: <link-chrome>

Nel caso di sistemi iOS o MacOS utilizzare il browser predefinito Safari.

È possibile accedere al sito usando le seguenti credenziali:

Link to web page: https://prod.holo-maintenance.com

Username: CompanyAdmin@skynet.holo-maintenance.com

Password: ?bvN6tM7_E

Ti verrà chiesto di sostituire la password al primo accesso.



SEI QUELLO CHE GESTISCE L'ACCESSO DEGLI UTENTI, LA CREAZIONEDEI PRODOTTI E IL CARICAMENTO DEI DOCUMENTI

USARE HOLOMAINTENANCE È SEMPLICE E INTUITIVO

COMUNQUE, UNA BUONA CONOSCENZA DI OGNI FUNZIONALITÀ ABILITERÀ IL PIENO POTENZIALE DELLA PIATTAFORMA

PRIMO ACCESSO AMMINISTRATORE AZIENDA (ACCESSO DI ATTIVAZIONE):

Con il primo accesso creerai le tue credenziali

Dato che questo è il primo accesso alla tua company, ti sarà richiesto di creare la tua **parola chiave personale**.

La parola chiave personale deve contenere almeno:

- 8 caratteri
- 1 lettera maiuscola
- 1 numero

Copia il «link alla pagina web» incollalo in Google Chrome

Attenzione: non selezionare e aprire direttamente il link a meno che Google Chrome non sia impostato come browser predefinito

3 Arrivati sulla pagina di login Microsoft, inserire lo username ricevuto

Si raccomanda di fare attenzione alle lettere maiuscole



4 Adesso inserisci la password ricevuta e clicca su accedi



Inserisci nuovamente la password ricevuta

6 Quindi inserisci la password personale da te creata e confermala



Si prega di notare che gli ultimi due passaggi saranno da effettuarsi solo all'accesso di attivazione.

ACCESSO DEL COMPANY ADMIN:

1 Vai su prod.holo-maintenance.com

Suggeriamo fortemente di usare solo browser ufficiali come Google Chrome, Microsoft Edge or Firefox.

2 Inserisce il nome utente e clicca su avanti



3 Ora inserisci la tua password personale e clicca su accedi



FUNZIONALITÀ AMMINISTRATORE: AZIENDA schermata company (azienda)

- Dettagli azienda
- 2 Menù per la selezione della lingua
- **3** Operatore Hololens Codice QR di associazione all'Azienda
- 4 Tasto di creazione utente/collegamento temporaneo
- 5 Tasto gestione utente (Edita/Blocca/Elimina)
- 6 Panoramica utenti azienda
- 7 Tasto esci dalla piattaforma HoloMaintenance
- 8 Menù delle funzioni
- 9 Logo Azienda (clicca sulla icona fotocamera per caricare una immagine) (Guarda l'immagine sotto)



FUNZIONALITÀ AMMINISTRATORE: PRODOTTI Schermata prodotti

Da questa schermata puoi:

Creare nuovi prodotti del catalogo

Gestire i prodotti del catalaogo

Caricare la documentazione (immagini, modelli 3d, videoguide, ecc ecc)

Gestire la documentazione dei prodotti

Creare una guida domande e risposte per ogni prodotto

Creare un codice QR identificativo del prodotto (il codice QR verde)

Gestire lo spazio di archiviazione

Navigare e estrapolare i rapporti di chiamata

(n.b. la piattaforma viene distribuita con un prodotto vuoto preimpostato da non eliminare)

FUNZIONALITÀ AMMINISTRATORE: PRODOTTI SEZIONE PRODOTTI

- 1 Tasto selezione visualizzazione Espressa/Compatta
- 2 Tasto creazione nuovo prodotto
- 3 Prodotto
- 4 Menù selezione lingua interfaccia
- 5 Campo di ricerca prodotto all'interno del catalogo
- 5 Tasto apri la finestra di lettura codice QR identificativo prodotto
- 6 Tasto disconetti da piattaforma
- 8 Menù delle funzioni

(Vedi immagine sotto)





COME CREARE UN PRODOTTO:

- 1 Clicca sul tasto «nuovo prodotto»
- 2 Compila la scheda Nuovo Prodotto con i dettagli del prodotto





en	Product Image			
		Last updated 1.1.1 Created 14.10.2020 14.10.2020 Edited by Edited by Edited by	conter 14, 2020	Comber 14, 200 Comber 14, 200 Luy 15, 200
	LT KE	Product name LT KE Product Code LT KE 01 Company name Description compressori a pistoni raffreddati ad acqu	Documentation Call log Troubl Link document Upload document LTKE_EN.pdf	 SMARTLINK ita.pdf SMARTLINK ita.pdf Comau_10_Anim01_3.fbx Comau_10_Anim02_3.fbx Comau_10_Statico_3.fbx MAS.PNG TecnichalSpecs.pdf How to reset Atlas Copco Electric Ai

VISUALIZZAZIONE E GESTIONE PRODOTTO:

=	_			0 en -
:: U	r ke		1	Product Image
E Pro	oduct name 'KE	Last updated 1.1.1		
Pro LT	oduct Code 'KE 01	Created 14.10.2020		
C0	mpany name	Edited by		
De	scription			
Lin	ocamentation: r = Cml fog= = = Troublestrooting = = QR-Code = = = = = k document Upload document 1 UtkFERNdE		Pauler 14, 700 P	
	SMARTLINK ita.pdf		October 14, 2020 🗹	
	j Comau_10_Anim01_3.fbx		July 15, 2020 💟	
\$	Comau_10_Anim02_3.fbx		lub 15 2020 🔽	
\$ \$			jely 10, 2020 🖬	
67 67 67	Comau_10_Statico_3.fbx		July 15, 2020 🗹	
	Comau_10_Statico_3.fbx MAS.PNG		July 15, 2020 2 October 15, 2020 2	
	Comau_10_Statico_3.fbx MAS.PNG TecnichalSpecs.pdf		July 15, 2020 Z October 15, 2020 Z October 15, 2020 Z	
	Comau_10_Statico_3.fbx MAS.PNG TecnichalSpecs.pdf How to reset Atlas Copco Electric Air Compressor.mp4		July 15, 2020 2 Occober 15, 2020 2 Occober 15, 2020 2 Occober 15, 2020 2	

VISUALIZZAZIONE E GESTIONE PRODOTTO:

Descrizione prodotto

2 Immagine prodotto

Trascina il file nel riquadro per caricare e associare l'immagine al prodotto

3 Tasto «carica documento»

Per aggiungere un documento all'archivio documentazione del prodotto, clicca sul tasto «carica documento»; quando si aprirà il riquadro trascina il file al suo interno.



October 15 2020 🔽

Sezione documentazione prodotto

Seleziona il quadrato laterale di un documento per renderlo disponibile anche per gli utenti temporanei (Altrimenti sarà disponibile solo agli Operatori)

Tasto «collega documento»

Per associare un documento già presente nel database della piattaforma a questo prodotto

4	Product Image																			
	`							11/12/2020	Description	One mornin	So, don't	On whom of	But I must	On the oth	Morbi cong	Visy I say	UTYVUBIOKP	ASDTYUI		
									Status	Need future activity	Open	Open	Open	Solved	Waiting for feedback	Need future activity	Open	Open	Open	
		Last updated 1.1.1 Created 16.9.2020	Edited by						Expert	Esperto	LooxExpert	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	
							eshooting QR-Code		Operator	operatore -1	HWork Operator-3	Cooper robotics	KineSysTeck OP-1	TE-Operator 1	SpotConstruction	KizkoSystems Operator	DeletedUser	DeletedUser	DeletedUser	
		9 a	me	rid Spritz			tion Call log Troubl	Request Report	Started	December 1, 2020 2:33 PM	November 30, 2020 11:35 AM	November 26, 2020 3:47 PM	November 24, 2020 12:09 PM	November 24, 2020 12:03 PM	November 23, 2020 8:21 AM	November 19, 2020 5:19 PM	November 19, 2020 5:04 PM	November 19, 2020 4:49 PM	November 19, 2020 4:46 PM	
	Cifa CSSE	Product nam Clfa CSSE Product Codu CSSE-01	Company nai	Description Plug-in Hybi			Documental	Call Logs	TicketID	6529	6491	6455	6359	6358	6340	6296	6295	6294	6293	
HOLO MAINTENANCE			Michele Zamara	Arpanet Srl Test	Products	Documentation	Pelp	C Sign out												

ELENCO CHIAMATE

Nell'elenco chiamate puo:

- Visualizzare tutti i rapporti creati dai tecnici (Esperti) relativi a tutte le chiamate ricevute.
- Cliccando su un singolo rapport potrai vederlo in dettaglio ed esportarlo.
- Individuare i rapporti chiamate per parole chiave
- Filtrare i rapporti chiamata per data
- Generare registri chiamate



RISOLUZIONE DEI PROBLEMI:

In questa sezione è possibile per l'amministratore dell'azienda creare una procedura guidata di domande e risposte o una sezione F.A.Q. collegate allo specifico prodotto



RISOLUZIONE DEI PROBLEMI:

1 Tasto selezione lingua domande e risposte

Sleziona qui le lingue in cui vuoi rendere disponibile le domande e risposte

2 Tasto «creazione nuova domanda»

Guarda la prossima sezione «creazione delle domande e risposte» per maggiori dettagli

- 3 Tasto «creazione nuova risposta»
- 4 Tasto selezione lingua interfaccia
- 5 Tasto Modifica/Cancella risposta
- 6 Tasto elimina domanda
- 7 Esempio di Domanda-Risposta

COME CREARE LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI:

La sezione domande e risposte può essere un utile primo supporto per la soluzione dei problemi; investi del tempo per creare una sezione domande e risposte efficace.. Non inserendo domande per il prodotto, durante la chiamata la sezione resterà nascosta all'operatore

1 Seleziona la lingua desiderata dal tasto di selezione lingua

Per rendere disponibili le domande in diverse lingue, seleziona le lingue desiderate prima di iniziare la procedura di creazione domande e risposte.



- 2 Seleziona le linge desiderate e clicca su OK
- 3 Clicca sul tasto «nuova domanda»

Scrivi la domanda in entrambe le lingue e premi salva



- 6 Clicca su nuova risposta per aprire la finestra di composizione risposta
- 7 Scrivi la risposta in entrambe le lingue e clicca su salva
- 8 Puoi aggiungere risposte ramificate cliccando ancora su nuova risposta

SEZIONE DOCUMENTAZIONE

Dalla sezione documentazione puoi caricare, eliminare e associare file ai prodotti del catalogo

- 1 Trascina e rilascia un file nel box per caricare il file nel cloud
- 2 Dettagli documento (clicca sul documento per aprire i dettagli)
- 3 Tasto «collega a prodotto»

Clicca per aprire una lista dei prodotti, seleziona i prodotti a cui vuoi che il file venga associato e chiudi il menù dalla X nella parte alta destra del menù

- 4 Tasto elimina documento
- 5 Filtro visualizzazione (file associati/non associati, file name, data)
- 6 Panoramica documenti
- 7 Conteggio documenti spazio in cloud usato/libero



ESPERTO REMOTO

Se hai ricevuto la mail :

Da: HoloMaintenance < <u>HoloMaintenance@holo-maintenance.com</u> > Inviato: mercoledì 15 aprile 2020 07:51 A: Rossi Mario <u>mario.rossi@test.it</u>
Oggetto: Getting started with HoloMaintenance
Benvenuto Mario Rossi a HoloMaintenance. Ti è stato assegnato il ruolo di Esperto.
Affinchè l'applicazione Web funzioni completamente, è necessario usare il browser Chrome.
Clicca qui per scaricare Chrome: <link-chrome></link-chrome>
Nel caso di sistemi iOS o MacOS utilizzare il browser predefinito Safari.
È possibile accedere al sito usando le seguenti credenziali:
Link to web page: https://prod.holo-maintenance.com
Username: CompanyExpert@skynet.holo-maintenance.com
Password: ?bvN6tM7_E
Ti verrà chiesto di sostituire la password al primo accesso.



USARE HOLOMAINTENANCE È FACILE E INTUITIVO

COMUNQUE, UNA BUONA CONOSCENZA DI OGNI FUNZIONALITÀ ABILITERÀ IL PIENO POTENZIALE DELLA PIATTAFORMA

PRIMO ACCESSO DELL'ESPERTO (ACCESSO DI ATTIVAZIONE):

Accedendo la prima volta creerai le tue credenziali

Dato che questo è il primo accesso alla tua azienda, ti sarà riciesto di creare la **tua password personale**. La password dovrà essere composta almeno da:

- 8 lettere
- 1 lettera maiuscola
- 1 numero

2 Copia il «link to the webpage» e inseriscilo in Google Chrome Attenzione: non selezionare e aprire direttamente il link a meno che tu non abbia Google Chrome impostato come browser predefinito.

3 Arrivati sulla pagina di accesso Micorosoft, inserire il nome utente ricevuto

Si prega di fare attenzione alle lettere Maiuscole e minuscole



4 Ora inserisci la password ricevuta e clicca su accedi



Inserisci nuovamente la password ricevuta

6 Quindi inserisci la password personale da te creata e clicca su Accedi



Please note, the last two steps has to be performed only during the activation access.

ACCESSO ESPERTO:

1 Vai su prod.holo-maintenance.com

Raccomandiamo di usare solo browser ufficiali come Google Chrome, Microsoft Edge or Firefox.

2 Inserisci il nome utente e clicca su avanti



Inserisci ora la tua password personale 3



FUNCTIONALITÀ ESPERTO: CRUSCOTTO CRUSCOTTO DELL'ESPERTO

- Numero di chiamate in attesa/in corso
- 2 Chiamata in ingresso
- 3 Tasto creazione utente temporaneo
- 4 Tasto per la creazione/eliminazione del link temporaneo
- 5 Operatori attivi sulla piattaforma.
- 6 Tasto esci dalla piattaforma HoloMaintenance
- 7 Menù funzioni
- 8 Tasto commutazione vista Espansa/Compatta
- 9 Tasto commutazione interfaccia Esperto/Operatore

(guarda l'immagine seguente)
	9	1			
8	$\equiv \Diamond$			0 it -	
		Chia O in coda.	amate attive		
	Welcome Michele Zamara Arpanet Srl Test	Operatori attivi			2
7	Cruscotto	\odot			
	🖪 Prodotti	Nessun operatore in coda			
 	Documentazione	Utenti		+9	2
!	Aiuto				
6	🔁 Esci	Operatori temporanei Utente temporaneo - Ora Operatore - ID: tempca1e7e11503f42198d89337e89c6c4d8		:	4
		5			

COME CREARE UN LINK TEMPORANEO:

Quando vuoi fornire assistenza ad un cliente o collaboratore hai solo bisogno di inviare il collegamento

Clicca sul tasto «crea utente temoraneo»

Ogni esperto può creare un utente temporaneo per volta. Il link durerà 8 ore e potrà essere usato diverse volte in questo periodo. L'esperto può eliminare un link temporaneo e subito dopo generarne uno nuovo.

uindi selezione «	Crea utente temporaneo»	Add user
New user link generated - any previo rendered invalid.	ous links have been	Add temporary user

Apri «collega a prodotto» e scegli il prodotto cui collegare la chiamata



- 6 In «reindirizza a» sceglierai cosa mostrare all'operatore al suo ingresso
- 6 Clicca su «copia negli appunti»
- 7 Clicca su OK e invia il link all'operatore nel modo abituale

Esempio: Se l'Operatore ti ha inviato una e-mail, copia il link in una e-mail, se ha contattato uncall center inviagli un sms, se ha usato un servizio di chat, copia il collegamento nella conversazione, ecc ecc...

LA CHIAMATA DI ASSISTENZA:

Quando riceverai una chiamata in ingresso sentirai un trillo e vedrai una notifica grafica

Quando una chiamata è in arrivo clicca sulla cornetta.



VISTA ESPERTO IN CHIAMATA

- Numero di partecipanti alla chiamata
- 2 Ritorno video da Operatore/Utente temporaneo
- 3 Ritorno video dalla telecamera dell'Esperto
- 4 Prodotto oggetto della chiamata
- 5 Database documentazione prodotto

(Durante una chiamata, clicca sulla freccia di fianco ad uno dei file

per inviarlo all'Operatore)

- 6 Box per l'invio dei file esterni (sono supportati: MP4, JPEG, PDF, FBX)
- 7 Selezione visualizzazione picture in picture/full screen
- 8 Entra nella modalità creazione notazione in realtà
- 9 Commutatore telecamera Accesa/Spenta

(Guarda l'immagine successiva)



VISTA ESPERTO IN CHIAMATA

- A Tasto chiusura chiamata
- B Tasto muta/smuta Microfono
- C Tasto avvia/blocca registrazione

(Cliccando su Stop mentre la registrazione è in corso arresterà la registrazione e invierà il file in cloud; cliccando nuovamente su registra verrà avviata una registrazione)

- Selezione telecamera frontale/posteriore
- E Selezione qualità video

(Clicca sull'icona per aprire il menù a tendina e scegliere tra le diverse qualità in base alla banda)

F Chiedi aiuto (Aggiunge Esperti aggiuntivi alla chiamata)

(L'azienda deve avere diversi Esperti per attivare a chiamata multipunto)

(Guarda l'immagine successiva)



FINE CHIAMATA – FINALIZZAZIONE RAPPORTO

Quando l'esperto o l'operatore chiuderanno la chiamata (cliccando sul tasto «fine chiamata»), l'Esperto sarà rediretto al rapporto di chiamata, qui potrà finalizzare il ticket inserendo alcune informazioni .

Descrizione intervento

Scrivi nel box la descrizione del problema, le azioni intraprese per risolverlo, ulteriori azioni pianificate da effetture per risolvere il problema

2 Stato di avanzamento assistenza

(Seleziona lo stato che meglio descrive l'avanzamento verso la soluzione)

3 Tasto «salva»

DA QUESTO PANNELLO TI SARÀ ANCHE POSSIBILE:

- Esportare una versione PDF del report
- B Esportare un file Excel con i dati dell'intervento



(Guarda immagine di seguito)



CREARE UNA NOTAZION IN REALTÀ AUMENTATA:

Durante una chiamata, clicca sull'icona matita per entrare in modalità notazione aumentata: avrai a disposizione alcuni utili, semplici strumenti per aiutare l'operatore usando la realtà Mista/Aumentata.

- 1 Immagine Operatore fermata
- 2 Selettori colore e spessore tratto notazione aumentata
- 3 Ritorno video Operatore in diretta
- 4 Aggiungi una notazione freccia
- 5 Disegna una notazione a mano libera
- 6 Conferma e invia all'operatore
- 6 Inserisci una notazione cerchio

(Guara l'immagine di seguito)



FUNZIONALITÀ ESPERTO: SEZIONE PRODOTTI PANNELLO PRODOTTI

Da questa pagina l'Esperto può avere una panoramica del catalogo prodotti; non può modificare i dati ufficiali che sono gestiti dal Comany Admin.

- 1 Selezione visualizzazione Espansa/Compressa menù funzioni
- 2 Tasto passa al ruolo di Operatore

(Passando al ruolo di Operatore, l'utente può chiamare un altro Esperto sulla piattaforma)

- 3 Prodotto
- 4 Menù selezione prodotto
- 5 Tasto apri finestra «Leggi codice QR»

(Clicca su questo tasto per aprire la finestra di lettura, leggere il codice QR verde ed essere riportato direttamente alla pagina del prodotto, clicca sul tasto «esci» per chiudere la finestra di lettura)

8 Menù Funzioni

(Guarda immagine di seguito)



FUZIONALITÀ ESPERTO: PAGINA PRODOTTI

PANNELLO ARCHIVIO DOCUMENTAZIONE

- 1 Selettore visualizzazione Espansa/Compatta menù funzioni
- 2 Tasto passa al ruolo di Operatore
- 3 Dettagli prodotto
- 4 Menù selezione lingua
- 5 Sezioni prodotto (Documenti/Registro chiamate/Risoluzione problemi)
- 6 Documenti collegati al prodotto
- 7 Menù funzioni

(Guarda immagine di seguito)

≓ ¢				0 en ▼
	LT KE		Product Image	
ED	Product name Last updated LT KE 1.1.1 Product Code Created LT KE 01 14.10.2020			2
Welcome Michele Zamara Arpanet Srl Test	Company name Edited by Description			
Dashboard	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami	ente marino		'
Dashboard Documentation	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting LTKE_EN.pdf	ente marino // October 14, 2020		'
Dashboard Dashboard Documentation	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting LTKE_EN.pdf SMARTLINK ita.pdf	ente marino ø October 14.2020 October 14.2020		'
Dashboard Documentation	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting LTKE_EN.pdf SMARTLINK ita.pdf You comau_10_Anim01_3.fbx	ente marino روز مروز مروز October 14, 2020 October 14, 2020 پایاب 15, 2020		
Dashboard Documentation	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting LTKE_EN.pdf SMARTLINK ita.pdf Comau_10_Anim01_3.fbx Comau_10_Anim02_3.fbx	ente marino October 14, 2020 October 14, 2020 July 15, 2020 July 15, 2020		
Dashboard Documentation	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting LTKE_EN.pdf SMARTLINK ita.pdf Comau_10_Anim01_3.fbx Comau_10_Anim02_3.fbx Comau_10_Statico_3.fbx	ente marino October 14, 2020 October 14, 2020 المال 15, 2020 المال 15, 2020		
 Dashboard Products Documentation 	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting Image: Interpretation of the second	ente marino October 14, 2020 October 14, 2020 المالي 15, 2020 المالي 15, 2020 المالي 15, 2020 المالي 15, 2020 المالي 15, 2020 October 15, 2020		
 Dashboard Products Documentation 	compressori a pistoni raffreddati ad acqua per aria di avviamento in ami Documentation Call log Troubleshooting Image: LTKE_EN.pdf SMARTLINK ita.pdf SMARTLINK ita.pdf Comau_10_Anim01_3.fbx Comau_10_Anim02_3.fbx Comau_10_Statico_3.fbx Image: MAS.PNG TecnichalSpecs.pdf	ente marino October 14, 2020 October 14, 2020 July 15, 2020 July 15, 2020 October 15, 2020 October 15, 2020		

FUZIONALITÀ ESPERTO: PAGINA PRODOTTI PANNELLO REGISTRO CHIAMATE

- 1 Selettore visualizzazione Espanso/Compatto menù funzioni
- 2 Tasto passa al ruolo di Operatore
- 3 Dettagli Prodotto
- 4 Menù selezione lingua
- 5 Immagine prodotto
- 6 Campo di ricerca ticket / creazione e invio rapporto via mail
- Zista dei ticket relativi al prodotto clicca per aprirlo e vedere i dettagli (Clicca su un ticket per aprirlo, ti sarà quindi possibile modificare la relazione, aggiornare lo stato di avanzamento in accordo con il percorso verso la soluzione del problema)
- 8 Menù Funzioni

(Guarda l'immagine di seguito)

en	Product Image																				
							*		11/12/2020	Description	One mornin	So, don't	On whom of	But I must	On the oth	Morbi cong	Why I say	UTYVUBIOKP	ASDTYUI		
										Status	Need future activity	Open	uadO	Open	Solved	Waiting for feedback	Need future activity	Open	Open	Uben	
		Last updated 1.1.1	Created 16.9.2020	Edited by						Expert	Esperto	LooxExpert	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	Esperto	
								shooting		Operator	operatore -1	HWork Operator-3	Cooper robotics	KineSysTeck OP-1	TE-Operator 1	SpotConstruction	KizkoSystems Operator	DeletedUser	DeletedUser	DeletedUser	^
					pritz			Call log Trouble	Request Report	Started	December 1, 2020 2:33 PM	Vovember 30, 2020 11:35 AM	Vovember 26, 2020 3:47 PM	Vovember 24, 2020 12:09 PM	Vovember 24, 2020 12:03 PM	November 23, 2020 3:21 AM	Vovember 19, 2020 5:19 PM	Vovember 19, 2020 5:04 PM	Vovember 19, 2020 4:49 PM	November 19, 2020 4:46 PM	
	Cifa CSSE	Product name CIfa CSSE	Product Code CSSE-01	Company name	Description Plug-in Hybrid 5			Documentation	Call Logs Search	TicketID	6529	6491	6455	6359	6358	6340	6296	6295	6294	6293	
G Ⅲ				Welcome Michele Zamara	Arpanet sri rest	E Products	Documentation	9 Нер	Sign out												



FUNZIONALITÀ ESPERTO: PAGINA PRODOTTI

PANNELLO RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

- 1 Selettore visualizzazione Espanso/Compatto menù funzioni
- 2 Tasto passa al ruolo di Operatore
- 3 Selezione lingua di visualizzazione Domande/Risposte
- 4 Selezione lingua interfaccia piattaforma
- 5 Domande disponibili

(Clicca su una domanda per visualizzare le relativa risposta)

- 6 Menu funzioni
- 7 Dettagli Esperto, Nome Azienda
- 8 Logo Azienda

(Guarda l'immagine di seguito)



FUNZIONALITÀ ESPERTO: TAB DOCUMENTAZIONE

Da questa pagina, l'esperto può avere una piena visione della documentazione messa a disposizione dall'amministratore della piattaforma dell'azienda

- Box per la ricerca dei documenti
- 2 Tasti visualizzazione Espresso/Compatto e passa al ruolo di Operatore
- **3** Conteggio file e Spazio Server Disponibile
- 4 Menù selezione lingua

5 Dettagli documento selezionato

(Clicca su uno specifico documento per aprire i dettagli. L'Esperto sarà in grado solo di associare i documenti con prodotti diversi ma non può rimuovere o aggiungere documentazione ufficiale.Se durante una chiamata invia un documento non disponibile in piattaforma dalle risorse del pc, il documento sarà disponibile come documentazione non ufficiale)

6 Documentazione disponibile

Menù Funzioni

(Guarda l'immagine successiva)



OPERATORE (SMARTPHONE ANDROID)

L'assistito riceve un link temporaneo usando il metodo che ha usato per contattare L'esperto (esempio WH)

en=	89d2bb	3e-b2	9a-4f	88-9a	94-f8	93e7f	8ebe5	8
•	https:/	//prod //prod.h	.holo nolo-m	-main nainter	tenan nance.	com/a	m/api pi/Aut	i/Auth <mark>h/login</mark>
Q	https:	//prod	.holo	-main	tenan	ice.co	m/api	i/Auth
>	https://	8ebe5	https	://pf8e	ebe5			Ŷ
> q ¹	https://	8ebe5 e ³ r	https:	://pf8e	ebe5	J ⁷	i [®] c	.♥ p° p°
> q ¹ a	https:// W ² S	^{8ebe5} e ³ r d	https: 4	://pf8e t⁵y g	ebe5 / [°] u h	J ⁷	i [®] c k	پ ¢ P° p°
> q¹ a	https://i W ² S Z	^{8ebe5} e ³ r d x	https: 4 f C	://pf8e t ⁵ y g v	ebe5 / [°] (h b	j n	i [®] c k m	♥ p [°] p [°] I ≪
>) q ¹ 1 ?123	https:// W ² 6 S Z /	8ebe5 e ³ r d x ⊕	https: 4 f C	//pf86 5 y 9 v EN	ebe5 / ⁶ ι h b	j n	i [°] c k m	♥ p°p° I ≪ →

2

L'assistito dovrà selezionare il link e copiarlo in un Browser ufficiale (Es: Chrome, Edge, Fireox)



La piataforma si aprirà (alla pagina scelta dall'Esperto durante la creazione del link); adesso l'utente è un Operatore



3

A Tasto avvio chiamata

B Tasto Uscita

- C Telecamera Frontale/dorsale (L'Esperto ha bisogno di vedere «le mani» dell'Operatore, non «il viso»)
- Selezione qualità video

(Seleziona la migliore qualità video in accordo con la banda di rete disponibile)

- E Selettore Attiva/Disattiva Telecamera
- F Menù sezioni

(per muoversi tra le diverse sezioni dell'app)

G Attiva/Muta microfono

4 Quando la chiamata inizia l'operatore invia il suo punto di vista all'Esperto



A	Ritorno video dell'Esperto
B	Telecamera Frontale/Dorsale
	(L'Esperto ha bisogno di vedere «le mani» dell'Operatore, non «il viso»)
D	Selezione qualità video
	(Seleziona la migliore qualità video in accordo con la banda di rete disponibile)
E	Selettore Attiva/Disattiva Telecamera
F	Tasto fine chiamata
G	Attiva/Muta microfono

In chiamata L'Esperto aiuterà l'Operatore usando la realtà aumentata. 5





- Ritorna alla vista chiamata
 - Annotazione in Realtà Aumentata

(L'Operatore riceverà nello stesso modo i documenti che l'Esperto gli invierà durante la chiamata)

Quando l'Operatore riceve un documento o una notazione dall'Esperto, lo stesso documento sarà visualizzato da entrambi contemporaneamente e i due potranno nel frattempo continuare a parlare fra di loro.

5 Finita la chiamata l'Operatore sarà indirizzato alla pagina files ricevuti



- A Esci dall'Applicazione
- B Dettagli ticket aperto

(Clicca sul ticke per espenderne i dettagli)

Menù sezioni



Menù Sezioni OPeratore: passa tra le diverse sezionie dell'applicazione

File ricevuti

Ricevuti	:
5880	October 29, 2020 Aperto 2:00 PM
	annotation-1603976549386- Generic.png October 29, 2020
	annotation-1603976658120- Generic.png October 29, 2020
Q Risoluzione problet	mi Documenti Ricevuti Chiamata

Qui troverai tutte le notazioni e i documenti ricevuti durante la chiamata.

Documenti



Qui troverai tutti i file a disposizione per lo specifico prodotto.

Risol. Problemi

Risc	luzione Problemi	:
÷	•	
0	Quale acqua posso usare per il compressore?	
9	Quale Olio usa il compressore?	
9	Qual'è il livello di rumorosità?	
Risoluzion	e problemi Documenti	Ricevuti

Qui troverai tutte le domande e risposte relative al prodotto.

RICHIESTE TECNICHE

HOLOMAINTENANCE È AGILE E PUÒ FUNZIONARE CON LE PIÙ DIFFUSE CONFIGURAZIONI DI RETE; PER ASSICURARE LA MASSIMA COMPATIBILITÀ IN CONTESTI DI RETE COMPLESSI SEGUIRE QUESTE INDICAZIONI:

- Assicurarsi che il flusso video streaming sia permesso e non filtrato nella rete locale per tutti gli standard video (Particolarmente MP4).
- La Porta TCP+UDP 3478 (for media communication) deve essere aperta.
- I seguenti domini devono essere in White list nel monitor di rete o firewall:
 - <u>https://hevolusholomaintenance.azurewebsites.net</u>
 - https://prod.holo-maintenance.com/
 - 52.233.186.62 (communication media server)

EXPERT FUNCTIONALITIES: PRODUCT TAB

	14:04 🗇 🛱 🎯 🐨 🛛 🚛 📾 🕬		13:59 🗇 🞞 🖸 🖵 🚥	
	rod.holo-maintenance.com 2			2:
	C ×		Chiamata	:
1		- Function menu visualization togg		
2		r role button		
3				
4		n menù		
5		(Documentation/Call log/Troubles		
6		cumentation	<u>ک</u> ب	Ð
7			Risoluzione problemi Documenti Ricevuti	Chiamata

(See image below)

EXPERT FUNCTIONALITIES: PRODUCT TAB

	14:26 ⓒ 📼 🗖	Risoluzio	one Problemi		:		14:06 🗇 📼 🗑	⊚ ···	ntenance c		60°	14:06 🗇	⊐rod holo-m	aintenance o		
	Document	← ●					NavLink.Tie	:ket	menanoe.o		:	Ricevut	i		:	
1 Ext	\bigcirc	Qual	e acqua posso usare	per il compressore?		nı		annotat	ion-160397	76549386-		5880	October 29 2:00 PM	9, 2020	Aperto	
Swi j to C	\bigcirc	Qual	e Olio usa il compres	sore?				Generic October 2 annotat	.png 9, 2020 ion-160397	76658120-						
	\Diamond	Qual	è il livello di rumoros	sità?				Generic October 2	.png 9, 2020							
3 Pro	R same															
4 Lar																
5 Pro						or					;					
6 Pro																
7 Fur	Risoluzione problemi				_							Risoluzione probl	emi Documenti	Ricevuti	Chiamata	
(See	image b		i Docur	nenti	Ricevuti		I			•			•	۲	•	



K DOC	ament	c		
q	Product image	Product Code Product name		
sct		None None		
t		Generic Generic		
t	1	F134250034 3D snap-on coupl. die-cast zinc with regul.		
	G		o en ≺	۲. ۲.
	•	LT KE	×	
2	Wichele Zamara	Product Name LT KE 01		
	Arpanet Srl Test	Company Name October 15, 2020		
	 Dashboard Products 	Operator Name Operatore Summary		
	Documentation Help	Lorem ipsum dolor sit <u>amet</u> , <u>consectetur adipiscing elit, sed</u> do <u>elusmod tempor incididunt ut labore</u> et di minim <u>veniam, guis nostrud</u> exercitation <u>ullamco laboris</u> nisi <u>ut aliquip</u> ex <u>ea commodo consequat</u> . Duis <u>a</u> voluptate velit esse cillum dolore <u>eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat</u> non proident, mollit anim id <u>est laborum</u> .	olore magna <u>aliqua. Ut enim</u> ad <u>tute irure</u> dolor in <u>reprehenderit</u> in <u>sunt</u> in culpa qui <u>officia deserunt</u>	
2	1 nouse	Status Solved ¢		
		Save Cancel Export (PDF) Export (EXCEL)		v user link generated - any previous links have been dered invalid
		Timeline		
		(od.holo-maintenance.com/api/Auth/login?bearert
		 Session Started 		2
		User logged in. October 15, 2020		. Ok Copy to clipboard Link to Product
		- YAU UM-		




