

## Generate Satisfaction



# Visuele Ondersteuning

Uw probleem oplossen met behulp van visuele ondersteuning



Onze technische service medewerker heeft bepaald dat het zinvol is om visuele ondersteuning te gebruiken om uw probleem sneller op te lossen.



Visuele ondersteuning wordt gebruikt om technische problemen sneller op te lossen, door video van uw mobiele telefooncamera met de support medewerker te delen.

# Visuele Ondersteuning

## Onze nieuwe klantervaring



### Waarom visuele ondersteuning op afstand gebruiken?

- Snellere probleemidentificatie door externe experts waarbij ze het probleem via live video kunnen zien.
- Onmiddellijke hulp op uw apparatuur door middel van indicaties rechtstreeks op het scherm van uw mobiele telefoon.
- Betere voorbereiding van assistentie ter plaatse, mocht het probleem niet via visuele ondersteuning worden opgelost.
- Minder stilstand van uw apparatuur en minder verstoring van uw activiteiten.



### Foto's

- De technische servicemedewerker kan met uw goedkeuring eventueel foto's maken tijdens de **Visual Support**-sessie om te helpen bij het oplossen van het probleem.
- Indien er een deel van uw site is dat commercieel gevoelig is en liever niet wordt gefotografeerd, bespreek dit dan met de technische servicemedewerker aan het begin van het gesprek.



### Hoe veilig is het?

- Visuele ondersteuning is beveiligd en beschermd met sterke codering, waardoor alle gegevens tussen u en de technische servicemedewerker worden beschermd.
- Er worden zonder uw toestemming geen gegevens naar de externe klantendienst gestuurd.
- Visual Support is compatibel met de **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)** en **California Consumer Privacy Act (CCPA)**.



### Vorbereiding op uw visuele ondersteuningssessie op afstand

- Download de "**Visual Support**" -app op uw mobiele apparaat. Scan gewoon een van deze QR-codes om deze gratis te downloaden van de Apple Appstore, Google Play Store of Huawei Store.



## Stap voor stap handleiding

1

### Contacteer Support

Neem zoals u gewend bent contact op met de klantenondersteuning om een visuele ondersteuningssessie aan te vragen. Houd uw mobiele **telefoon of tablet** bij de hand voor video-ondersteuning.

3

### Visual Support App

Als de app nog niet is geïnstalleerd, wordt u automatisch doorgestuurd naar de **App Store** of **Google Play Store**.

De app is zeer klein en de installatie is **snel** en **eenvoudig**.

Als alternatief is het ook mogelijk om connect te gebruiken rechtstreeks via de **browser** van uw mobiele apparaat.



2

### Zet de call op

De technische klantenservicemedewerker stuurt u een uitnodiging voor het video-gesprek via **sms of e-mail**. Door op de link te klikken, wordt de verbinding tot stand gebracht.

4

### Video Remote Support

De technische klantenservicemedewerker zal u nu door de Visual Support-sessie leiden met behulp van uw mobiele telefooncamera en u helpen bij het oplossen van het probleem.



Als u vragen heeft of aanvullende informatie nodig hebt, neem dan contact op met de klantenservice van Stago via [Techsupport@nl.stago.com](mailto:Techsupport@nl.stago.com)