



# REA

## Remote Expert Assistance

Solución “Manos Remotas” de operación y teleperitaje

### Soporte remoto a los técnicos de campo

**REA** es la solución de operación remota y teleperitaje en vídeo que mejora la eficiencia de todas las operaciones de campo.

Permite la certificación de trabajos y la actuación remota guiada mediante realidad aumentada en el dispositivo remoto. Simplifica las gestiones en la valoración de siniestros dando soporte remoto. Mejora el servicio y la satisfacción del cliente, garantizando la seguridad y acortando los tiempos de proceso.

**REA**, es un servicio de plataforma de videostreaming para la ingesta privada de contenido multimedia en tiempo real y diferido. Facilita el análisis, resolución y posterior diagnóstico de las incidencias entre centros de soporte remotos y unidades de operaciones locales.

El sistema de manos remotas **REA** es una solución multisectorial. Tiene aplicaciones en el sector de las telecomunicaciones, industrial, telemedicina, seguros, asesorías - gestorías...

### BENEFICIOS

- **Inmediatez:** capacidad para prestar el servicio desde el minuto 1 con totales garantías.
- **Digitalización de la documentación:** almacena toda la documentación para su posterior revisión.
- **Reducción de costes:** tan sólo utiliza datos, no requiere de aplicaciones, descargas o desarrollos.
- **Sencillez:** de implantación y de utilización.
- **Ampliación del potencial de negocio:** mayor radio de acción. Permite servicio 24/7 en cualquier ubicación.
- **Seguridad jurídica:** Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).
- **Optimización de equipos:** evita grandes desplazamientos y tiempos muertos.



### En cualquier dispositivo

Compatible con smartphone, tablet y ordenador portátil

### En cualquier lugar

Sólo requiere conexión a Internet y geolocalización

### Contenidos en tiempo real

Streaming vídeo en directo o diferido.

#### CALIDAD

Mejora la calidad del servicio. Permite ver en tiempo real las actuaciones realizadas por instaladores en la ubicación, dejando grabadas en el servidor las evidencias del incidente, avería, imágenes, comentarios, documentación y conversaciones, para evitar fraude y problemas de capacidad.

La incorporación de sistemas de video streaming mejora la eficiencia y reduce el tiempo de resolución.

#### GESTIÓN

Las actuaciones son registradas por medio de la herramienta de backoffice, asegurando tanto el lugar de captura del video (por geolocalización), como la autenticidad del mismo.

**REA** articula todos los procesos que permiten satisfacer estos requisitos de manera eficaz, con el fin de proporcionar a la organización unos servicios TI eficientes y de calidad.

**Entelgy Digital facilita el proceso de transformación y cambio de las organizaciones a través de las personas y la tecnología.** Impulsamos a nuestros clientes, convirtiendo su talento en motor del cambio, a la velocidad que necesitan para seguir siendo competitivos y alcanzar todos sus retos de negocio.