Motorola MC75 – мобильный компьютер с русской клавиатурой для создания системы управления выездным техническим персоналом

Является аппаратной частью решения по созданию системы контроля, управления, планирования и безопасности выездных бригад при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов связи в телекоммуникационных компаниях.



MC75 – компактное и надежное решение промышленного класса, позволяющее снизить издержки и повысить эффективности труда выездных сотрудников.

В настоящее время доступ выездных работников к информации в режиме реального времени становится особенно критичным для бизнеса наших заказчиков. Любые перебои в получении этой информации приводят к росту операционных расходов. Таким образом, именно непрерывность предоставления сервисной услуги, скорость реакции и исправление неисправностей является критическими факторами при выборе поставщика телекоммуникационных услуг. Существенная доля оборудования провайдера находится вне офиса – на магистралях или на территории клиента. Для поддержания его в рабочем состоянии необходим штат квалифицированных выездных специалистов, и именно эффективность их работы, а также качество оказываемых ими услуг являются ключевыми аспектами в повышении удовлетворенности и лояльности клиента, а также в привлечении дополнительной прибыли в виде нового сервиса.

Сегодня, на плечи выездных инженеров телекоммуникационных компаний ложится широчайший спектр задач, начиная с обслуживания магистрального оборудования и заканчивая оформлением документов и получением оплаты. Во многих случаях используются множество устройств и бумажных носителей. Такой «зоопарк» дается компании дорогой ценой, увеличивая операционные расходы. В минимальный набор необходимого инженеру оборудования входит ноутбук, при помощи которого ведется диагностика и настройка, система навигации GPS и сотовый телефон для связи с диспечером службы поддержки. Обеспечить совместную работу службы технической помощи и выездного работника, который вынужден носить с собой одновременно несколько устройств, измерительных приборов и бумажных носителей – непростая задача даже для крупного предприятия. Как правило, инструментарий для выездного сотрудника формируется на базе устройств потребительского класса, что отнюдь не лучшим образом сказывается на эффективности работы. Надежность в различных климатических условий, удароустойчивость и безотказность работы устройств напрямую влияет на совокупную стоимость владения решением и эффективность работы персонала.

Годовая совокупная стоимость владения одного устройства промышленного типа, как правило, на 20% ниже стоимости владения набора устройств потребительского типа.

Нельзя не отметить и тот факт, что существенную часть рабочего времени выездные сотрудники расходуют непродуктивно – на перемещение по городу, заполнение документации, уточнение задания и другие подобные задачи. Контроль за перемещением полевого инженера осуществляется не всегда. Это увеличивает затраты на бензин, внеурочные часы, время командировки. А отсутствие бесперебойной двусторонней связи между диспетчером и выездной бригадой еще больше снижает эффективность выездной службы поддержки. Самые распространенные проблемы – перепробег в процессе перемещения с с объекта на объект, ошибки в формировании задач и расписания бригад, отсутствие координации действий, отсутствие необходимых деталей или запасных частей.

ОСНОВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

- прочный корпус, защищенный от падений, влаги и пыли (IP54)
- поддержка протоколов 3.5G HSDPA и 3G CDMA-EVDO (версия A)
- интегрированный трехдиапазонный модуль Wi-Fi и поддержка VoIP-сервисов
- ОС Windows Mobile 6.0
- мощный и экономичный микропроцессор XScale PXA270
- встроенная 2-мегапиксельная камера с функцией распознавания текста и штрихкодов
- поддержка GPS и ГЛОНАСС
- 3,5-дюймовый сенсорный экран
- до 8 часов непрерывной работы от аккумулятора



Поддержка всех необходимых сервисов на базе единого устройства

Мобильный компьютер MC75 позволяет повысить эффективность труда выездных специалистов технической поддержки в среднем на 20% за счет объединения всех необходимых сотруднику функций в едином надежном устройстве.

Голосовая связь

MC75 поддерживает полный спектр современных решений для передачи голоса. Он способен работать в сетях сотовых операторов, поддерживает функцию PTT (работа в режиме радиостанции) и обладает встроенной поддержкой передачи голоса в IP-сетях, в том числе и в беспроводных сетях Wi-Fi 802.11a/b/g. Компьютер может использоваться как база для системы распознавания голоса и других продвинутых задач обработки голоса, а возможность работы с гарнитурой или в режиме громкой связи обеспечивает ему гибкость, необходимую для выполнения любой задачи.

Передача данных

MC75 является мощным инструментом для работы с данными. Поддержка стандартов 3.5G HSDPA и 3G CDMA-EVDO (версия A) обеспечивает передачу данных и графики со скоростью до 3 Мбит/с.

Камера

Двухмегапиксельная камера с системой автофокуса может использоваться для получения изображения поврежденного оборудования или подписи заказчика. Специализированное ПО также позволяет применять ее для распознавания текстов или одно- и двухмерных штрихкодов, а система подсветки делает возможной работу в условиях недостаточной освещенности.

Сканер штрихкодов

На выбор пользователю предлагается лазерный считыватель одномерных штрихкодов или оптическая система распознавания двухмерных меток. По желанию заказчика MC75 может оборудоваться системой считывания RFID меток.

Система навигации

Интегрированный модуль GPS позволяет инженеру быстрее найти дорогу к клиенту и избежать пробок. Вместе с тем он может использоваться диспетчером для отслеживания местонахождения сотрудников из центрального офиса. Кроме того, MC75 является единственным в своем классе устройством, в которое может быть установлен российский модуль ГЛОНАСС.

Максимальная эффективность в одном устройстве

Мобильный компьютер повышенной прочности Motorola MC75 обладает широким набором функциональных возможностей, способных удовлетворить все потребности телекоммуникационной компании в области эффективности работы выездных сотрудников. Мощный процессор в совокупности с поддержкой сетевых стандартов третьего поколения обеспечивает высокий уровень взаимодействия корпоративных приложений любого уровня сложности. Благодаря использованию операционной системы Windows Mobile 6.0 устройство легко может быть интегрировано с любой распространенной корпоративной информационной системой, например Oracle E-BS, SAP или Service Desk и другие, а его пользователи получают в свое распоряжение набор современных и востребованных функций, таких как встроенная поддержка VoIP и Push Email.

Благодаря своей широчайшей функциональности MC75 может заменить целый набор устройств в арсенале выездного инженера. Совместимость с набором современных коммуникационных протоколов позволяет ему эффективно работать в сетях любых сотовых операторов, локальных беспроводных сетях и обмениваться данными с периферийными устройствами посредством протокола Bluetooth и инфракрасного порта.

MC75 демонстрирует надежность корпоративного уровня – компьютер рассчитан на ежедневное длительное использование в самых жестких условиях. В отличие от подавляющего большинства устройств потребительского класса он специально создан для использования в суровых условиях. Аппарат с легкостью выдерживает многочисленные падения на бетон, а его корпус герметизирован по стандарту IP54. Инженер может без опасений использовать этот компьютер в мороз или дождь, MC75 нипочем даже падение в воду. Стандартного аккумулятора достаточно для 8 часов непрерывной работы устройства. Это значит, что сотрудник останется на связи на протяжении всего рабочего дня. Там, где 8 часов недостаточно, на помощь придет опциональная усиленная батарея вдвое большей емкости.

Встроенная система GPS и навигации позволит выбрать оптимальный маршрут прибытия на сайт. В то же время диспетчер, получая информацию с GPS-чипов, может в реальном времени отслеживать местоположение всех сотрудников и эффективно контролировать темпы выполнения работ, связываться со складом запчастей и распределять новые задачи.

MC75 позволяет сократить непрофильные трудозатраты специалистов техподдержки. Яркий 3,5-дюймовый сенсорный экран с разрешением VGA и удобная русифицированная QWERTY-клавиатура сводят к минимуму необходимость в бумажной документации, что приводит к снижению числа ошибок при вводе информации. Встроенная 2-мегапиксельная камера позволяет фотографически зафиксировать повреждение оборудования на месте или подпись заказчика на документе. При помощи специализированного ПО

2. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ: КРАТКИЙ ОБЗОР Motorola MC75 – мобильный компьютер с русской клавиатурой для создания системы управления выездным техническим персоналом.

возможно мгновенно оцифровать любой документ и передать его в центральный офис. А в том случае, если возникнет необходимость получить бумажную копию важного документа, заполненный бланк можно легко распечатать на месте, просто подсоединив к MC75 портативный принтер. Наконец, компьютер снабжен системой считывания одно- и двумерных штрихкодов, что позволяет легко идентифицировать нужное оборудование или мгновенно получить доступ к сервисной истории.

MC75 является полноценным элементом единой программно-аппаратной платформы Motorola. Это означает совместимость с постоянно расширяемым ассортиментом аксессуаров и периферийных устройств, среди которых есть платежный терминал, считыватель магнитных карт, что позволяет оплатить сервисную услугу на месте ее оказания. Кроме того, компьютер обеспечивает безопасное хранение и передачу данных. На уровне операционной системы он поддерживает широкий набор признанных стандартов шифрования и защиты, включая WPA, AES, TTLS, а кроме того, MC75 имеет сертификат соответствия требованиям комитета PCI Security по обеспечению безопасности электронных платежей.

Эффективность превыше всего

Мобильный компьютер MC75 – уникальное решение, призванное повысить эффективность труда выездных сотрудников технических служб, позволяет выездным сотрудникам эффективнее использовать рабочее время, а телекоммуникационным компаниям - зарабатывать на дополнительных услугах. Его применение способно обеспечить прирост эффективности труда более чем на 20%. На практике это означает еженедельную экономию около 8-10 человеко-часов. С точки зрения выездного специалиста, MC75 – это единая точка доступа к корпоративным ресурсам и голосовой связи. Сотрудник может использовать его как обычный телефон или задействовать режим рации (PTT). На основе компьютера могут быть реализованы любые сервисы по фиксации или распознаванию голоса.

MC75 – это не только система коммуникации, но и рабочий инструмент. Задействовав один из широкого спектра поддерживаемых компьютером протоколов, инженер может легко подключиться к аппаратуре для проведения профилактической проверки или изменения конфигурации. При помощи MC75 можно работать не только непосредственно с телекоммуникационным оборудованием. К примеру, его можно использовать для снятия показаний с датчиков пожарной безопасности. Встроенная система считывания штрихкодов позволяет легко и безошибочно идентифицировать оборудование и мгновенно получить доступ к его сервисной истории – узнать дату следующего профилактического осмотра или получить информацию об имевших место неполадках и способе их исправить.



Мобильный компьютер Motorola MC75 – экономически эффективный и надежный инструмент, позволяющий повысить эффективность выездных сотрудников. Этот недорогой, компактный и надежный аппарат становится единой точкой доступа ко всем необходимым коммуникационным и информационным сервисам. Теперь выездному сотруднику нет необходимости постоянно возить с собой объемный и дорогой в обслуживании багаж средств диагностики и связи. Кроме того, благодаря сенсорному экрану и опциональному малоформатному принтеру MC75 позволяет свести к минимуму или полностью отказаться от ведения инженерами документации в бумажной форме.

На базе этого мобильного компьютера легко обеспечить непрерывную двустороннюю связь между сотрудником и офисом. Легко реализуемая на его основе система мониторинга позволяет диспетчеру более эффективным образом распределять задачи между бригадами и контролировать их выполнение, что приводит к более продуктивному использованию рабочего времени. Применение MC75 выездными инженерами технической поддержки приводит к экономии до 10 часов рабочего времени еженедельно.

За счет использование корпуса промышленного назначения обеспечивается работоспособность в любых климатических условиях и повышение срока службы, что в комбинации с продуманным сервисным предложением обеспечивает снижению совокупной стоимости владения решением.

3. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ: КРАТКИЙ ОБЗОР Motorola MC75 – мобильный компьютер с русской клавиатурой для создания системы управления выездным техническим персоналом.

Мобильный компьютер позволяет свести к минимуму использование бумажной документации. Все необходимые бланки легко заполняются в электронном виде при помощи русифицированной QWERTY-клавиатуры, а 3,5-дюймовый сенсорный экран обеспечивает удобную работу с документацией и позволяет получить электронную подпись клиента с помощью функции touch screen. Если такая необходимость все же возникнет, бумажную копию документа можно легко распечатать на месте при помощи присоединяемого принтера. Кроме него, в обширном списке аксессуаров для MC75 стоит отметить присоединяемый платежный терминал. Возможность осуществить безналичный платеж, получить электронную подпись клиента в момент предоставления услуги экономит время как клиента, так и обслуживающего инженера.

Ускорить работу с документацией призвана и 2-мегапиксельная камера. С ее помощью сотрудник техподдержки может быстро оцифровать и передать в главный офис предоставленные клиентом документы. Камера окажется полезной и при необходимости задокументировать повреждение оборудования.

Наконец, MC75 – это великолепный инструмент для отслеживания продуктивности работы сотрудников. Встроенный модуль GPS не только позволяет сотрудникам ориентироваться в незнакомых районах города и избегать дорожных пробок. С его помощью диспетчерская служба получает возможность контролировать перемещение инженеров от объекта к объекту, оценивать время выполнения работ и, следовательно, более эффективно распределять новые задачи между техническими бригадами.

Разумная экономия

Сегодня на рынке существует множество мобильных компьютеров. Однако подавляющее большинство



создается в расчете на потребительский рынок и не соответствует повышенным требованиям к надежности, предъявляемым сервисными провайдерами. В отличие от них MC75 адресован промышленному потребителю и соответствует куда более высоким требованиям надежности. Он защищен от неблагоприятного воздействия влаги, пыли, экстремальных температур, импульсных перенапряжений, токов и физических воздействий.



Еще одно выгодное отличие от устройств потребительского типа – увеличенный жизненный цикл устройства. Мы понимаем стремление наших заказчиков к инвестициям в надежные и долговечные решения. Именно поэтому мы предлагаем полный набор услуг сервисной поддержки для MC75 с целью защиты инвестиций наших клиентов на протяжении 3-5 лет. Кроме этого, заказчики получают широкий выбор аксессуаров для MC75, так как все периферийные устройства разрабатывались в рамках единого платформенного подхода. Владельцам MC75 предлагается и обширная программа обслуживания. Для подписчиков наших сервисных услуг мы создаем пул зарезервированных устройств. В случае поломки и независимо от ее причины за наш счет в течение суток клиенту высылается рабочее устройство в замен поврежденного. А для решения вопросов, связанных с программным обеспечением создана горячая линия поддержки.

Совокупность надежности промышленного решения и продуманной сервисной политики обеспечивает MC75 трехкратное преимущество в сроке службы и, в среднем, 25% снижение совокупной стоимости владения по сравнению с аналогами потребительского класса.

Программное обеспечение и приложения для MC75 предоставляются сторонними разработчиками и не входят в стандартный пакет опций при поставке решения.

Дополнительную информацию о преимуществах мобильного компьютера Motorola MC75 для выездных сотрудников технической поддержки можно получить в Интернете по адресу www.motorola.com, у соответствующего регионального авторизованного партнера Motorola или в нашей справочной службе: www.motorola.com/enterprisemobility/contactus.

MOTOROLA

motorola.ru

Дополнительную информацию вы можете получить, посетив наш сайт www.motorola.ru

Опубликовано в РФ 03/10. MOTOROLA и логотип в виде стилизованный буквы M зарегистрированы в Бюро патентов и товарных знаков США (U.S. Patent and Trademark Office). Названия товаров или услуг являются собственностью соответствующих владельцев. © Motorola, Inc. 2010. Все права защищены. Информацию о доступности систем, продуктов и услуг, а также специфическую для вашей страны информацию можно получить в региональном представительстве Motorola или у бизнес-партнера Motorola. Спецификации могут быть изменены без предварительного уведомления.