

CChelper 智慧帮 可视化远程方案

——智能终端“全模式”远程维护、远程客服系统

北京领通科技有限公司

www.cutecomm.com

目前行业智能终端的售后现状

- 保险、教育、金融、餐饮、工业、新零售等各个行业，互联网+正在对其进行深刻的变革，各种智能终端为各行业注入了新的活力
 - 智能POS机、智能医疗终端、智慧餐饮、物流柜、机器人、各种新零售终端...
 - 手机、平板也是一类通用的行业终端
- 痛点：
 - 客服：当前端用户使用这些智能终端碰到问题时，2种解决办法：
 - ✓ 电话和终端厂商或代理商的客服沟通：快捷，但电话上能解决的问题很有限
 - ✓ 寄回公司或等待工程师上门：能很好解决问题，但浪费大量时间甚至贻误商机，厂商的成本也非常高
 - 维护：很多终端是无人值守的，如果需要调试、维护、升级（OTA失败时）、清理、重启等，只能派人去现场，人力费用高昂，运维成本居高不下

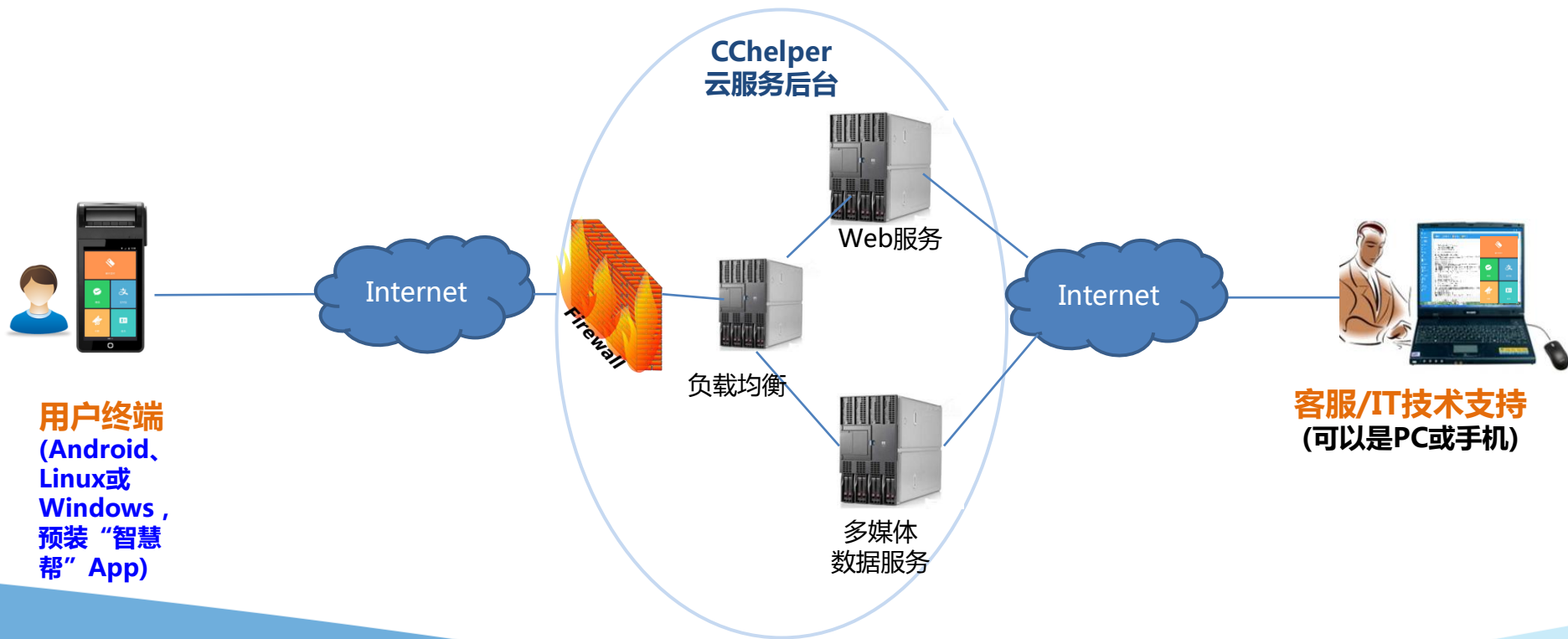
我们要解决的问题

- **用户常见问题**

- 使用问题：如无法打印、参数配置、系统设置、使用不当等
- 系统问题：如功能异常、运行缓慢、OTA升级失败、中毒、垃圾文件等

- **有无一种兼有电话服务的低成本+上门现场服务的高效性的售后运维方案？**

CChelper 智慧帮 智能终端远程维护方案



核心功能：IM聊天，VoIP免费通话，远程桌面操作，远程Adb shell调试/Log获取，文件双向互传

CChelper 智慧帮 核心功能

远程桌面操作

一键实现客服/IT技术人员对
用户移动设备的远程桌面操作
手把手操作，方便快捷



VoIP语音通话

实时通话，沟通顺畅
无需专用客服电话，节省400话费



IM聊天

支持文本、图片、表情等聊天
简单问题聊天模式即刻解决
IM+VoIP+远程桌面全模式服务



Adb深度调试（针对Android设备）

可远程执行各种Android adb调试命令、抓取系统和应用Log
支持本地存储，免去现场服务
远程也能深度调试



文件传输，随时随地上传下载

实现客服与用户间（PC端与移动设备等）便利的远程双向文件互传，随时随地解决问题

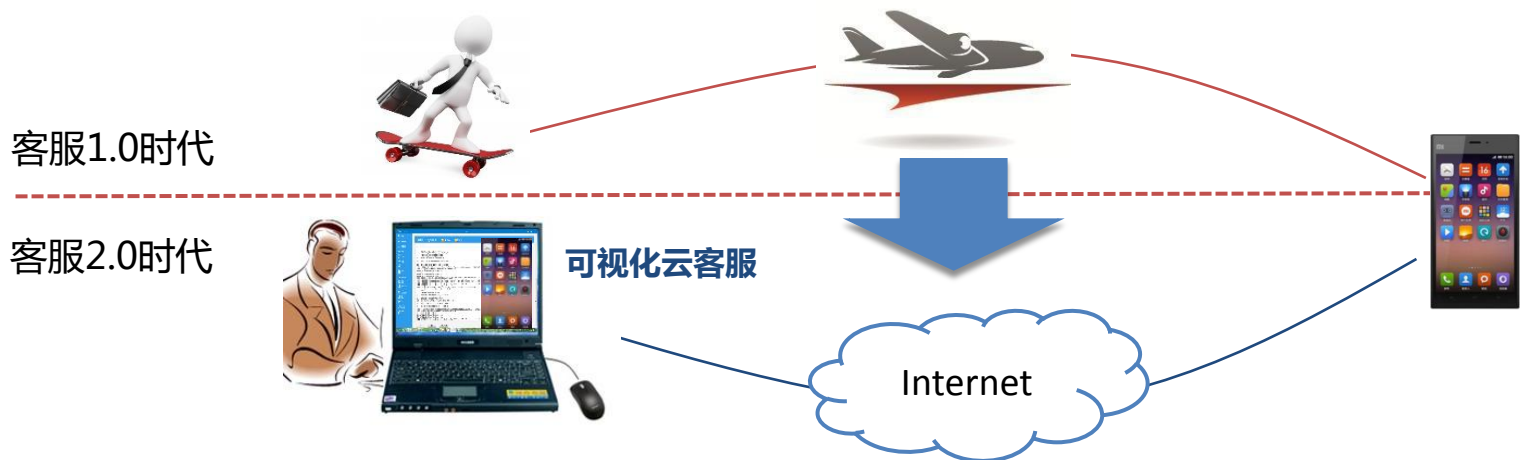


远程设备状态监控与大数据分析

智能终端的各种状态参数实时监测
实时大数据分析，进行预警，实现预测性维护



CChelper 智慧帮 客户价值



远程协助：IM+VoIP+远程桌面

- 达到几乎工程师上门的效果
- 提升用户问题的响应速度，用户满意度增高
- 提升一次性问题解决率
- 降低每单服务时长（AHT），降低投诉率和退货率
- 免费VoIP通话也为厂商节省相当的400话费

远程调试：adb命令+Log抓取+文件互传

- 便捷的远程调试，大大降低工程师出差的人力和差旅成本，降低用户的退换货率
 - 本地上门80-100元/人次
 - 异地差旅5000元/人次

强大的安全和隐私保护

- 安全保护

- 远程桌面系统完全自主协议设计，未用任何开源软件
- 所有桌面数据都是通过高强度AES和RSA混淆加密，动态随机密钥，杜绝破解数据的可能性
- 应用加固，高度安全，防反编译、防篡改、防内存注入、防内存Dump，拒绝裸奔

- 隐私保护

- 专利的隐私App设计功能，客服无法直接打开用户的隐私App
- 所有请求都是需要用户端发起，不允许服务端主动连接用户
- 在连接和操作过程中，很多地方需要用户二次授权，且用户可随时暂停语音、桌面

使用模式

- **两种使用场景：**

- 有人终端的客服：终端用户使用时的售后技术支持
- 无人值守的运维：设备远程维护

- **两种接入模式（对应上述两种场景）**

- 用户发起：用户使用终端需要支持时，打开“智慧帮”APP，一键连接到客服工程师（**针对有人值守终端**）
- 工程师发起：工程师在PC上，直接输入某台设备ID，一键连接到该设备上，直接对其进行远程操作、诊断、维护（**针对无人值守终端**）
 - ✓ 避免对散布全国的终端进行上门维护

无人终端远程维护方案详述—2套系统互相配合

• 远程实时状态监控

- 实时监测终端的各个参数：内存、存储空间大小、CPU使用率、运行时长、版本、各种业务参数等
- 每个监控参数均可设置报警阈值
- 采集的数据进行大数据分析、挖掘，例如：内存缓慢泄露的预警、终端是否掉线。。。
- 根据数据分析，给出预测性维护的建议，例如重启机器、升级版本

• 远程维护

- 远程操作终端桌面，犹如现场操作
- 远程现场音视频监测
- 远程Linux调试命令、远程抓Log
- 远程双向传输文件
- 灰度升级（批量升级多台指定机器，而非全部）
- 远程重启机器

CChelper智慧帮和Teamviewer的区别

	Teamviewer公开版	CChelper智慧帮产品
功能	只有远程桌面操作功能	集成了IM聊天（文字、图片、表情、短语音）、VoIP免费通话、远程操作桌面、远程Adb调试、远程抓Log、远程摄像头看现场、远程文件互传等强大功能
管理系统	消费软件，没有后台报表等管理系统	完善的服务记录、工单、报表等管理系统；同时也可以和企业的CRM系统对接
区域分区功能	无	根据客户产品的大区分区，不同大区的用户呼叫会接到不同的区域客服工程师电脑上
服务模式	需要先打电话，客服给一个连接码才能连接	客户需要帮助时，一键求助客服；更可以实现无人值守模式（从客服PC端直接连接到终端）
用户接入	一对一	可以一对多
开发模式	只能再安装Teamviewer这个Apk，用户很麻烦	灵活，既可提供独立的APK（定制为客户的Logo），也可提供SDK，供客户集成到自己已有的一个APP里
远程调试	无	不限于远程操作平板，还能对平板上的软件和系统进行远程Adb调试、远程抓Log等强大功能
其它客服功能	无	有服务打分、转接、录像、涂鸦、远程输入法等丰富的为客服定制的功能，大大提升服务效率

- **Teamviewer基本是一个消费级软件，CChelper智慧帮是一个专业的企业级软件**

Summary



- **智慧帮= 电话客服+上门服务**
- **适用于**
 - 各种Android、Windows智能终端的售后支持和远程维护
 - 各厂商业务移动化带来的IT技术支持
- **简单易用**
 - 用户端：在终端设备上预装一个App；同时也提供SDK供厂商集成
 - 客服端：PC上安装一个主控程序；同时提供**手机版的客服端**，更加便捷
- **低费用，高回报**
 - 大幅提升客服效率，提升解决问题的速度
 - 大大降低运维成本

我们的典型客户



关于我们

2013年12月成立的企业级移动互联网公司

➤ 北京中关村，人大科技园，留学人员创业园

➤ 荣誉

- ◆ 荣获中关村2014年“金种子企业”称号
- ◆ 荣获工信部赛迪研究院2015软件大会“移动云客服行业最佳解决方案”奖
- ◆ 中国智能家居产业联盟CSHIA理事成员
- ◆ 中关村高新技术企业、国家高新技术企业
- ◆ 2017无锡世界物博会“新技术新产品成果优秀奖”

➤ 拥有8项发明专利和6篇软著

➤ 国内最大的移动远程桌面方案商



CChelper 智慧帮

远程服务专家！



欢迎微信关注“领通科技”

www.cutecomm.com

Tel : 18910861927