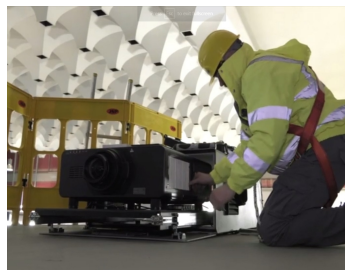




USŁUGA PANASONIC CARES OBSŁUGUJE PROJEKTOR VIRGIN TRAINS

FIRMA PANASONIC MONITORUJE I KONSERWUJE
PROJEKTOR VIRGIN TRAINS NA LONDYŃSKIEJ STACJI
EUSTON





Euston jest szóstą pod względem zatłoczenia stacją w Wielkiej Brytanii. Każdego dnia przez barierki przechodzi w niej 100 000 osób.

Stacja ta stanowi południową pętlę linii kolejowych London Midland i West Coast Mainline obsługiwanych przez firmę Virgin Trains. Jest ona otwarta przez 21 godzin na dobę od chwili przyjazdu pierwszego pociągu ze stacji Milton Keynes o godzinie 04:34 do ostatniego odjazdu w tym samym kierunku o godzinie 01:34.

Przez cały ten czas klienci mogą oglądać dużą projekcję zlokalizowaną w głównym holu budynku przedstawiającą oferty linii Virgin Trains, wiadomości z serwisu Twitter oraz komunikaty marketingowe.

Tak długie godziny pracy w tak trudnej lokalizacji wymagają kompleksowego programu konserwacji projektora.

„Jesteśmy zadowoleni z efektywności pracy firmy Panasonic zapewniającej stałą komunikację z klientami”.

Panasonic CARES (ang. Customer Assurance through Remote monitoring and Enhanced Service) to usługa łącząca projektory i wyświetlacze za pośrednictwem naszej mobilnej sieci wirtualnej, co gwarantuje klientom minimalizację przestojów oraz kosztownych przerw w projekcjach oraz pomaga w koncentrowaniu się na priorytetach biznesowych.

Dla linii Virgin Trains firma Panasonic zdalnie monitoruje projektor PT-DW17K o jasności 17 000 lumenów zainstalowany na stacji Euston. Prace odbywają się z centrum monitoringu i napraw w Cardiff.

Dział obsługi klienta firmy Panasonic monitoruje alarmy i diagnostykę systemów za pomocą technologii 3G oraz w razie potrzeby planuje wizyty serwisowe dedykowanego inżyniera Panasonic.

„Widzimy problemy, zanim się one pojawią, więc możemy reagować na nie tak szybko, jak to tylko możliwe” - twierdzi Donald Maidment, dyrektor działu obsługi klienta w firmie Panasonic Business. „Inni producenci projektorów i wyświetlaczy oferują reaktywny program serwisowy oparty na wysyłaniu sprzętu do naprawy, jednak system predykcyjny jest poza ich zasięgiem - a właśnie to zapewnia usługa CARES”.

Usługa CARES wykorzystuje wewnętrznie opracowane oprogramowanie Early Warning System (ET-SWA100), które łączy się z danym produktem za pośrednictwem technologii 3G oraz umożliwia firmie Panasonic wykonywanie diagnostyki produktu z dowolnego miejsca na świecie w celu określenia, czy potrzebne są prace konserwacyjne.

„Dzięki aktywnemu monitorowaniu projektorów na stacji Euston możemy przewidzieć, kiedy lampy i filtry wymagają wymiany, a następnie wysłać na miejsce inżyniera, zanim projekcja zostanie przerwana. Dla klienta oznacza to kompletnie bezproblemowe korzystanie z naszych produktów” - dodaje Donald Maidment. „Projektor został umieszczony na dachu kasy biletowej stacji Euston. Jest to szczególnie wymagające środowisko ze względu na stosunkowo wysoki poziom zapylenia oraz ograniczoną przestrzeń projekcyjną. Zainstalowaliśmy więc specjalną obudowę, która zapewnia osłonę przed pyłem oraz powoduje, że projekcja jest wyświetlana się pod określonym kątem, co maksymalizuje rozmiar obrazu.

„Aby zaoferować naszemu klientowi doskonałą usługę, wysyłamy inżynierów na naprawy w środku nocy, poza godzinami pracy linii Virgin Trains, tak aby nie przeszkadzali osobom pracującym w kasie biletowej. Nasi inżynierzy rozwiązują problemy podczas nocnego przestoju w pracy, co daje liniom Virgin Trains idealnie działający projektor następnego dnia”.

Yasmin Sinfield, starszy kierownik ds. reklam w firmie Virgin Trains, twierdzi: „Usługa, jaką świadczy na naszą rzecz firma Panasonic, pozwala nam koncentrować się na naprawdę ważnych sprawach, takich jak nowe miejsca docelowe, częstsze kursy pociągów, nowe systemy kupowania biletów oraz lepsze sposoby uzyskiwania dostępu do informacji o podróży, których potrzebują nasi klienci”.

„Jesteśmy też zachwyceni popularnością projekcji na stacji Euston oraz zadowoleni z efektywności pracy firmy Panasonic w celu zagwarantowania stałej możliwości komunikowania się z naszymi klientami”.

Dostępny w wielu wariantach system monitoringu CARES łączy urządzenia, lokalizację, platformę w chmurze oraz zdalne urządzenia przenośne.

„Usługa, jaką świadczy na naszą rzecz firma Panasonic, pozwala nam koncentrować się na naprawdę ważnych sprawach”.

Każde urządzenie Panasonic ma moduł zewnętrzny umożliwiający łączność 3G, a każdy z nich jest powiązany z kontem. Do kont można podłączyć wiele modułów, niezależnie od lokalizacji. Montaż i konfiguracja są proste oraz niezwykle szybkie. Oparta na chmurze platforma zdalnego monitorowania obsługuje liczne konta, a architektura w chmurze umożliwia łatwe rozszerzanie umów oraz ich obsługę na wysokim poziomie.

Dostęp do zawartości serwera można uzyskać z każdego miejsca oraz dowolnego urządzenia przenośnego (za pośrednictwem interfejsu sieciowego). Powiadomienia o alarmach można otrzymywać na urządzenia przenośne za pośrednictwem wiadomości e-mail. Urządzeniami można sterować zdalnie z poziomu terminali mobilnych.

Firma Panasonic opracowała również Smart Climate Cloud, podobne rozwiązanie do sterowania i monitorowania systemów ogrzewania i chłodzenia oraz zarządzania nimi za pośrednictwem sieci 3G z dowolnej przeglądarki internetowej.