

Oči technika jsou hned u vás doma. Nové nástroje usnadní život zákazníkům Vodafonu

24.3.2025 - | Vodafone Czech Republic

Rychlou pomoc na dosah ruky mají zákazníci díky novému nástroji Vodafone Remote Assistant (VRA), nemusí díky němu nic složitě vysvětlovat, technikovi jednoduše nasdílí to, co sami vidí.

Třeba překladatelka a tlumočnice z Hradce Králové, která pracuje z domova, se obrátila na technickou podporu Vodafonu, protože jí přestalo fungovat internetové připojení. Technik nabídl, že se na situaci podívají detailněji přes kameru jejího telefonu. Při videohovoru si všiml, že kabel z modemu je zapojený do špatného konektoru. Zákazníci tak na dálku přes Vodafone Remote Assistant navigoval a po přepojení kabelu se internet rozběhl. Problém se podařilo vyřešit rychle bez výjezdu technika, což ušetřilo čas i překladatelce.

Zákazník z Ostravy volal s tím, že mu nefunguje televize, a tak mu technická agentka nabídla pomoc přes VRA relaci. Po spuštění videohovoru zjistila, že problém je v konektivitě. Provedla zákazníka znovuzapojením síťového kabelu ze set-top boxu do modemu, televize se načetla správně a agentka klienta navigovala i uživatelským rozhraním, ve kterém potřeboval poradit.

„I když se lidé snaží problém našim technikům co nejlépe popsat, je někdy zkrátka mnohem efektivnější, když můžeme díky nástroji Vodafone Remote Assistant dostat oči odborníka rovnou na místo. Pomohli jsme tak třeba i v případě, že antivirový program blokoval zákazníci službu Vodafone TV v počítači,“ říká Pavel Škarda, viceprezident Vodafonu pro péči o zákazníky. Lidé samozřejmě vždy musí předem s využitím nástroje a kamery souhlasit.

Spolehlivější Wi-Fi bez rušení a bez starostí

Další novinkou je Wi-Fi Expert System (WES), díky kterému už vám třeba signál od sousedů nebude dělat problémy s domácí Wi-Fi sítí. WES totiž zvládne nastavení na optimální kanál tak, aby nedocházelo k rušení signálu. Situaci monitoruje automaticky sám, to v případě, že

zákazníci využívají modemy od Vodafonu.

„Nástroj Wi-Fi Expert System je další krok k tomu, aby lidé mohli internet od nás používat jednoduše a bez starostí, potřebné změny nastavení na optimální kanál se odehrávají automaticky na pozadí tak, že si jich zákazník ani nevšimne. Připojení je ale přitom spolehlivější,“ dodává Pavel Škarda.

Snadná diagnostika sítě, kterou zvládne i laik

Kdo má zájem, může si také ve webové samoobsluze Můj Vodafone spustit diagnostiku sítě a přehledně se na aktuální stav svého domácího připojení podívat. Součástí této diagnostiky a nástroje v Můj Vodafone je také možnost restartování nebo kompletní resetování modemu.

<https://www.vodafone.cz/nejen-pro-media/tiskove-zpravy/vodafone-remote-assistant>