

# ExpertAid – Scheda tecnica

Piattaforma enterprise per assistenza remota, manutenzione sul campo e knowledge capture con smart glasses, realtà aumentata e intelligenza artificiale.

ExpertAid è una piattaforma enterprise progettata per supportare team tecnici, service organization e operatori sul campo in attività di manutenzione, assistenza, troubleshooting, installazione e formazione. La soluzione integra smart glasses industriali, collaborazione remota in tempo reale, strumenti di realtà aumentata e funzionalità AI per ridurre tempi di fermo, accelerare la risoluzione dei problemi e rendere il know-how tecnico più accessibile, tracciabile e riutilizzabile.

## 1. Panoramica della soluzione

ExpertAid consente al personale esperto di vedere in tempo reale il punto di vista dell'operatore sul campo tramite smart glasses industriali. In questo modo è possibile guidare interventi tecnici a distanza con interazione hands-free, comunicazione audio bidirezionale, annotazioni in realtà aumentata e supporto AI. La piattaforma è pensata per velocizzare diagnosi, riparazioni, ispezioni, installazioni e attività formative, riducendo tempi di fermo e necessità di trasferte.

## 2. Benefici principali

- **Riduzione dei tempi di intervento:** supporto remoto immediato con condivisione del punto di vista dell'operatore.
- **Minori costi operativi:** meno trasferte, meno tempi di fermo e migliore utilizzo degli esperti senior.
- **Operatività hands-free:** maggiore ergonomia e continuità di lavoro grazie all'uso di smart glasses industriali.
- **Maggiore qualità e precisione:** guida visiva, annotazioni AR e accesso rapido alle informazioni tecniche durante l'intervento.
- **Tracciabilità delle attività:** registrazione delle sessioni per audit, qualità, formazione e analisi post-intervento.
- **Valorizzazione del know-how:** casi, procedure e soluzioni possono alimentare una knowledge base evolutiva e riutilizzabile.

## 3. Come funziona

1. L'operatore sul campo indossa gli smart glasses, accede alla rete disponibile e avvia la sessione operativa.

2. L'esperto remoto si collega alla sessione e visualizza in tempo reale il campo visivo dell'operatore, con audio bidirezionale.
3. Durante l'intervento, l'esperto può condividere istruzioni, annotazioni AR, immagini, documenti e altri contenuti utili alla risoluzione del problema.
4. Le funzionalità AI possono supportare la sessione con suggerimenti, ricerca di informazioni pertinenti, sintesi automatica e arricchimento della knowledge base.

## 4. Scenari di utilizzo

- **Assistenza remota al cliente:** i tecnici sul campo possono essere guidati a distanza da specialisti senior durante attività di manutenzione, riparazione o installazione.
- **Supporto tra sedi, team e partner:** esperti interni, fornitori o partner possono intervenire senza spostamenti, accelerando il supporto e riducendo i costi operativi.
- **Formazione operativa e trasferimento del know-how:** sessioni, casi reali e contenuti tecnici possono essere valorizzati per formare nuovi operatori e preservare competenze critiche.
- **Contesti ad alta criticità operativa:** la disponibilità immediata di supporto remoto documentato è particolarmente utile per impianti, macchinari e attività in cui rapidità e tracciabilità sono essenziali.

## 5. Funzionalità chiave

- **Video support remoto in tempo reale:** l'esperto vede il punto di vista dell'operatore e lo guida durante l'attività.
- **Comunicazione audio bidirezionale:** collaborazione continua tra campo e remoto durante l'intera sessione.
- **Annotazioni e marker AR:** guida visuale contestuale per supportare l'operatore passo dopo passo.
- **Condivisione di contenuti tecnici:** desktop, finestre applicative, schemi, PDF e contenuti CAD disponibili durante la sessione.
- **Acquisizione immagini e replay:** foto, frame ad alta risoluzione e revisione dei passaggi critici dell'intervento.
- **Collaborazione estesa:** possibilità di coinvolgere fornitori, specialisti o terze parti in modo rapido.
- **Registrazione ed esportazione:** conservazione di audio e video su infrastruttura cloud con possibilità di esportazione.

## 6. Funzionalità AI

- **Sintesi automatica delle sessioni:** generazione di riepiloghi strutturati al termine dell'intervento.
- **Knowledge capture evolutiva:** casi risolti, procedure e best practice possono arricchire progressivamente la base di conoscenza aziendale.
- **Ricerca semantica:** accesso rapido a sessioni registrate, contenuti tecnici e informazioni rilevanti.
- **Trascrizione vocale multilingua:** supporto alla documentazione e alla fruizione delle sessioni in contesti internazionali.
- **Traduzione contestuale in streaming:** maggiore efficacia nelle sessioni multilingua con attenzione alla terminologia tecnica.
- **Supporto alla retention del know-how:** l'esperienza dei tecnici senior diventa più accessibile, ricercabile e riutilizzabile nel tempo.

## 7. Amministrazione e integrazioni

ExpertAid include un backoffice accessibile via browser per la gestione di dispositivi, utenti, ruoli organizzativi e connettività. La piattaforma supporta scenari scalabili, con gestione di più operatori e più dispositivi, strumenti di monitoraggio dei consumi, reportistica esportabile e API per l'integrazione con sistemi aziendali esistenti. Sono inoltre disponibili funzioni dedicate alla configurazione operativa, come la generazione di QR code per l'accesso alle reti Wi-Fi.

## 8. Deployment e requisiti tecnici

La piattaforma è pensata per ambienti enterprise e industriali e richiede connettività di rete adeguata al supporto di sessioni audio/video in tempo reale. ExpertAid è fruibile tramite backoffice web e dispositivi wearable compatibili, e può essere adottato in scenari progressivi, da progetti pilota a implementazioni multi-sito. I requisiti di configurazione possono variare in base ai dispositivi utilizzati, al numero di utenti, alle policy IT del cliente e al livello di integrazione richiesto.

## 9. Sicurezza e governance

ExpertAid supporta scenari che richiedono controllo operativo, tracciabilità delle attività e gestione strutturata degli accessi. La disponibilità di ruoli, strumenti amministrativi, registrazione delle sessioni e capacità di integrazione consente alle organizzazioni di adottare la piattaforma in modo coerente con i propri processi interni, le policy IT e i requisiti di governance applicabili.

## 10. Compatibilità hardware

ExpertAid è progettato per l'utilizzo con smart glasses industriali di livello professionale. Tra i dispositivi supportati rientrano, in particolare, Vuzix, RealWear, Epson Moverio e Iristick, fermo restando l'aggiornamento continuo della compatibilità hardware nel tempo.

## 11. Perché ExpertAid

ExpertAid aiuta le organizzazioni a rendere più efficienti le attività di assistenza tecnica, manutenzione e formazione sul campo, migliorando rapidità di intervento, qualità operativa e tracciabilità. L'integrazione tra smart glasses, collaborazione remota, realtà aumentata e intelligenza artificiale consente di ridurre trasferte e tempi di fermo, supportare il personale in modo immediato e valorizzare il patrimonio di conoscenze tecniche dell'azienda.

| Categoria           | Capacità  | Valore per il cliente                               |
|---------------------|---|---|
| Supporto remoto     | Video in tempo reale, audio bidirezionale, annotazioni AR | Riduce tempi di intervento e trasferte              |
| Knowledge capture   | Registrazione sessioni, sintesi AI, ricerca semantica     | Preserva e rende riutilizzabile il know-how tecnico |
| Gestione enterprise | Backoffice web, ruoli, reportistica, API                  | Favorisce scalabilità, governance e integrazione    |

**Per maggiori informazioni, per richiedere una demo o per valutare l'adozione della piattaforma nel tuo contesto operativo, contatta il team ExpertAid.**

Le informazioni contenute in questa scheda hanno finalità esclusivamente descrittive e informative. Funzionalità, moduli, integrazioni e compatibilità hardware possono variare in base alla configurazione scelta, al contesto di utilizzo e all'evoluzione della piattaforma.