

遊藝機台即時影像傳輸系統，提升博奕產業的客戶服務水準！

將影像全面數位網路化，透過即時影像傳輸，達到降低維修時間與人力成本等終極目標

任務

在現今最熱門及最具潛力的博奕產業中，台灣某知名遊戲機台設計製造商專門致力於博奕類電玩遊戲之軟硬體開發設計及製造，為達到完善的售後服務，24 小時待命是無可避免的，客戶若有機台故障就必須立即前往處理。此外，因應市場需求，製造商打造高科技的機器手臂發牌機制，希望能賦予電子遊藝更加生動與令人信賴的真實感及趣味性，但原有的類比視訊技術並無法滿足此需求。製造商期望將網路視訊技術引進電子遊藝場，整合數位影像與先進機台技術，達到遠端監視並允許玩家同時下注多台遊戲等目的。

解決方案

透過藍眼科技影音同步廣播軟體於中心端進行遠端即時監看與管理。製造商可於機台故障時派遣維修人員前往排除問題，同時利用遠端螢幕監看現場、連線指導現場服務人員協助處理，減少機台修復期間造成的顧客抱怨與流失。由於製造商特別著重於機械手臂的開牌機制與即時的影像呈現，經過嚴密的考量與審核後，決定採用藍眼科技設計開發的「遊藝機台即時影像傳輸系統」，於既有的類比針孔攝影機加裝視訊編碼器，使影像可立即傳輸，將開牌影像無秒差的傳送至玩家的觸控式操作螢幕，成功解決以往畫面延遲的問題。



成果

建置藍眼科技「遊藝機台即時影像傳輸系統」後，製造商利用先進的網路視訊技術，減少許多時間與人力成本，成功提升客戶服務水準及管理效率。除此之外，「遊藝機台即時影像傳輸系統」可將即時且清晰的影像傳送至顧客面前的觸控式螢幕上，供玩家自行切換各機台畫面並同時進行下注，此舉不但大大滿足客戶高標準的要求，同時替遊藝場業者吸引更多人潮，增加營業收入。

BlueEyes®

採用藍眼科技的「遊藝機台即時影像傳輸系統」後，可縮短機台故障的維修時間，降低時間與人力成本，並以先進的視訊技術成功整合遊戲機台，使玩家可於單一觸控螢幕上針對多個機台下注，提高玩家遊藝興致與增加遊藝場營業收入。

藍眼科技 行銷總監 Rebecca

全球博奕產業新商機

博奕產業的經營將賭場從單純的賭博遊戲，轉變成現代商業、休閒及娛樂活動，也成為觀光產業的重要一環。電子遊藝場的博奕是一種合法、且受到嚴格監管的賭博行為，以目前商用遊戲機台的市場規模來看，全球商用遊戲機台約有數百萬台的需求，整體市場十分龐大。

台灣博奕產業中最常見的電子遊藝場包含了百家樂、老虎機、賓果、輪盤等多種連線機台。而這些機台製造廠大多設立於偏遠的工業區，為即時解決客戶各種疑難雜症，維護人員必須 24 小時待命，一有問題就得立刻驅車前往支援，但往往因路途遙遠或塞車而無法在第一時間排除問題。以往機器故障時，須暫停運作並等待維修人員趕往現場處理，等待過程耗時至少 30 分鐘以上，常因此造成顧客等待時間過久而離去，對遊藝場來說損失不小，實為不值。

業者過去利用老舊的 DVR 及類比攝影機架設傳統監視系統監看現場，隨著需求增加，許多問題逐漸浮上檯面。傳統的監視技術無法將畫面即時傳送回中心端，常有畫面延遲的情形發生，導致管理上諸多不便。

製造商希望透過先進的網路視訊技術，將原有的類比訊號全面數位網路化，如此才可將開牌的畫面即時且精準的傳送至顧客操作機台。由於機台必須 365 天全年無休不中斷運作，製造商希望透過專業人員協助整合系統，達到影像即時傳輸的目的。如此便可減少維修的時間與人力成本，提升服務水準，達到更有效的管理及操作。

類比訊號全面數位網路化

為滿足影像即時傳送、降低時間成本、減少人員出勤時間等需求，製造商苦尋市面上各種解決方案，經過嚴格評估、長時熱機測試與多方考量後，決定採用藍眼科技專業團隊研究開發的「遊藝機台即時影像傳輸系統」，於既有的類比針孔攝影機加裝影像編碼器，將影像全面數位網路化，現場的影像可經由 VPN 網路傳回中心端。

以往機台故障時須等待維修人員到現場進行故障排除，加裝「遊藝機台即時影像傳輸系統」後，

製造商可利用藍眼科技影音同步廣播軟體於遠端螢幕進行機台監看，當機台故障時直接透過螢幕了解現場狀況。派遣維修人員趕往現場的同時亦可指導現場服務人員協助處理，並透過遠端螢幕進行操作行為確認，如此一來便可縮短維修的時間，避免顧客因等待太久憤而離去，造成業者金錢上的損失。

IP 監控技術帶起博奕產業新浪潮

為求新潮，遊藝場越來越豪華，設備由一台增加至三、四台，種類也隨之多樣化。過去，玩家的操控機台皆利用傳統攝影機的類比視訊接線，將開牌影像呈現在玩家的獨立顯示螢幕上；但隨著科技的進步，現在機台已提升為新式觸控螢幕，傳統攝影機無法將類比視訊顯示於觸控螢幕上，且會有接線複雜、訊號衰弱、影像不清晰等問題，這些原因驅使製造商必須將類比影像進步為數位影像。

為增加顧客下注的意願，製造商利用「遊藝機台即時影像傳輸系統」於每台機械手臂機台內配置專屬的開牌紀錄攝影機，將既有的類比針孔攝影機加裝視訊編碼器，使之全面數位網路化，進而將各遊戲機台開牌畫面顯示於玩家的操控螢幕上，如此一來，玩家便可自行切換各機台影像並同時進行多台下注。

提高客戶遊藝興致，增加遊藝場營收

「遊藝機台即時影像傳輸系統」建置完成至今，成功透過網路視訊技術，將既有的類比訊號全面數位網路化，達到降低維修時間，減少人力成本等目的。

台灣知名遊戲機台製造商因著重於機械手臂的開牌機制與即時的影像呈現，將「遊藝機台即時影像傳輸系統」做為機械手臂開牌機制的標準配備，賦予電子博奕遊戲更加生動及令人信賴的真實感及趣味性，為博奕產業帶來無可限量的新熱潮。



BlueEyes[®]