

Nueva compatibilidad con la realidad aumentada

La realidad aumentada está empoderando al equipo de asistencia al cliente. Con la ayuda de CareAR™, una empresa de Xerox, y su plataforma de realidad aumentada, podemos ver lo que usted ve de forma virtual ayudándole a resolver problemas más rápido, como si estuviésemos con usted.

CareAR® Assist le permite a nuestro equipo de asistencia dar direcciones con anotaciones sobre video en vivo mediante círculos, flechas y otras formas geométricas que se pegan a la pantalla mostrando lo que se visualiza en su dispositivo móvil. Esto aumenta la rapidez del diagnóstico y resolución de problemas, además de crear una experiencia atractiva para el cliente. Al mismo tiempo, la asistencia remota resguarda la seguridad de todos.

¿QUÉ ES LA REALIDAD AUMENTADA?

La realidad aumentada es una experiencia interactiva en la que imágenes generadas por ordenador (a veces en 3D) se superponen en tiempo real a imágenes digitales del mundo real y se visualizan mediante una cámara. La compatibilidad incluye:

- **Vea lo que yo veo:** nuestro agente de asistencia se sumerge en su entorno utilizando la cámara de vídeo posterior del dispositivo. Esto proporciona al agente una representación visual de lo que necesita su atención.
- **Guía gráfica en tiempo real:** reciba orientación en tiempo real mediante anotaciones sobre el vídeo en directo como flechas, círculos con vibración y otras características superpuestas. Estas instrucciones gráficas se pegan al lugar donde se dibujan, incluso cuando el dispositivo móvil se apunta a otro objeto y se vuelve a apuntar al objeto original.
- **Privacidad:** solo se utiliza la cámara trasera, de modo que no se vea la persona.

SUS VENTAJAS

La orientación gráfica resuelve los problemas más rápido:

- El servicio de asistencia al cliente de Xerox verá exactamente lo que usted ve, y realizará diagnósticos más rápidos
- Se eliminan los errores de comunicación porque las anotaciones priorizan en lo que debe centrarse
- El problema se muestra y se identifican visualmente los pasos para resolverlo, en lugar de proporcionarse solo su explicación
- No será necesario esperar a un ingeniero, y se mantendrá la seguridad de todos

¿CÓMO FUNCIONA LA ASISTENCIA TÉCNICA DE XEROX CON CAREAR?

Le invitaremos a una sesión de CareAR Assist mediante un mensaje de texto o correo electrónico. A continuación, se le pedirá que descargue la aplicación CareAR Assist en su dispositivo móvil o que se una a la sesión de asistencia utilizando un navegador web. Asegúrese de estar cerca del equipo que requiere asistencia. La conexión es segura y está protegida.



[Obtenga CareAR Assist en App Store de Apple](#)



[Obtenga CareAR Assist en Google Play](#)



HAGA CLIC EN LA IMAGEN PARA VER EL VÍDEO

¿QUÉ NECESITO?

Un dispositivo Android o iOS con los siguientes requisitos mínimos:

Dispositivo móvil	Aplicación nativa	Navegador móvil
iOS	iOS 11+	Safari /WebKit 11+
Android	Android 9+	Google Chrome 28+, Mozilla Firefox 24+, Opera mobile 12+