

# Nuovo supporto con realtà aumentata

Il nostro team di assistenza ai clienti si avvale ora della realtà aumentata per potenziare il proprio servizio. Con l'aiuto di CareAR™, una società Xerox, e della sua piattaforma di realtà aumentata, possiamo virtualmente vedere ciò che vedete voi e aiutarvi a risolvere i problemi più velocemente come se fossimo al vostro fianco.

CareAR® Assist consente al nostro team di assistenza di fornire istruzioni con annotazioni utilizzando cerchi, frecce e altre funzioni che si “fissano” nello spazio visualizzato nel video live mostrato sul vostro dispositivo mobile. Ciò consente una diagnosi e risoluzione dei problemi più rapida, oltre a creare un'esperienza del cliente coinvolgente. In più, l'assistenza da remoto garantisce la sicurezza di tutti.

## COS'È LA REALTÀ AUMENTATA?

La realtà aumentata è un'esperienza interattiva in cui immagini generate da computer – a volte in 3D – vengono sovrapposte in tempo reale a immagini digitali del mondo reale e visualizzate tramite una telecamera. L'assistenza include:

- **Servizio “Vedi ciò che vedo io”** – Il nostro agente di supporto “si immerge” nel vostro ambiente utilizzando la telecamera posteriore del dispositivo. Ciò fornisce all'agente una perfetta rappresentazione visiva di ciò che richiede attenzione.
- **Guida grafica in tempo reale** – Esperienza di guida in tempo reale utilizzando annotazioni quali frecce, cerchi pulsanti e altre funzioni che vengono sovrapposte al video live. Tali istruzioni grafiche si “fissano” al punto in cui vengono disegnate anche quando il dispositivo mobile è puntato su un altro oggetto e viene quindi ripuntato sull'oggetto originale.
- **Riservatezza** – Viene utilizzata solo la telecamera posteriore, e pertanto voi non sarete visti.

## I VANTAGGI PER VOI

La guida grafica velocizza la risoluzione dei problemi:

- Consentendo all'assistenza clienti Xerox di vedere esattamente ciò che vedete voi, per una diagnostica più rapida
- Eliminando gli errori di comunicazione in quanto le annotazioni indicano le priorità di intervento
- Mostrando il problema e indicando visivamente le azioni da compiere per risolverlo, anziché limitarsi a spiegarlo
- Eliminando i tempi di attesa di un tecnico e salvaguardando la sicurezza di tutti

## COME FUNZIONA L'ASSISTENZA XEROX CON CAREAR?

Inverremo un invito a una sessione CareAR Assist tramite e-mail o messaggio testuale. Quindi verrà chiesto di scaricare l'app CareAR Assist sul proprio dispositivo mobile o di partecipare alla sessione di supporto utilizzando un browser Web. Accertarsi di essere vicino all'apparecchiatura che richiede assistenza. La connessione è totalmente sicura.



[Scarica CareAR Assist dall'Apple App Store](#)



[Scarica CareAR Assist da Google Play](#)



CLICCA SULL'IMMAGINE PER GUARDARE IL VIDEO

## COSA MI OCCORRE?

Un dispositivo Android o iOS con i seguenti requisiti minimi:

| Dispositivo mobile | App nativa | Browser per dispositivo mobile                           |
|--------------------|------------|--|
| iOS                | iOS 11+    | Safari /webKit 11+                                       |
| Android            | Android 9+ | Google Chrome 28+, Mozilla Firefox 24+, Opera mobile 12+ |