

Suporte a Nova Realidade Aumentada

Realidade aumentada está agora a potencializar a nossa equipa de suporte ao cliente. Com a ajuda da CareAR™, A Xerox Company, e da sua plataforma de realidade aumentada, podemos ver o que vê virtualmente e ajudar a resolver os problemas mais rapidamente, como se estivessemos lá consigo.

O CareAR® Assist permite que a nossa equipa de suporte disponibilize orientações anotadas usando círculos, setas e outras formas que ficam no espaço apresentado no vídeo ao vivo apresentado no seu dispositivo móvel. Isto permite um diagnóstico mais rápido e resolução de problemas, cria ainda uma experiência envolvente do cliente. Ao mesmo tempo, o suporte remoto mantém todos seguros.

O QUE É REALIDADE AUMENTADA?

A realidade aumentada é uma experiência interativa na qual as imagens geradas por computador - às vezes em 3D - são retardadas em tempo real para imagens digitais do mundo real e visualizadas usando uma câmara. O suporte inclui:

- **Veja o que eu vejo** – O nosso agente de suporte fica imerso no seu ambiente utilizando a câmara de vídeo traseira do equipamento. Isto dá ao agente uma visão do que precisa de atenção.
- **Orientação gráfica em tempo real** – Experimente a orientação em tempo real usando anotações, tais como setas, círculos pulsantes e outras funcionalidades, que são retardadas no vídeo ao vivo. Estas instruções gráficas ficam fixas no sítio onde são desenhadas, mesmo quando o dispositivo móvel aponta para outro objeto e depois aponta de novo para o objeto original.
- **Privacidade** – Só é usada a câmara traseira para que não você não seja visto.

OS SEUS BENEFÍCIOS

As orientações gráficas resolvem o problema mais rapidamente pois:

- Permitem ao suporte a clientes Xerox ver exatamente aquilo que você vê para diagnósticos mais rápidos
- Elimina a má comunicação porque as anotações priorizam o que deve ser focado
- Mostram o problema e identificam visualmente os passos para o resolver, em vez de apenas explicá-los
- Não esperar por um técnico e manter todos seguros

COMO FUNCIONA O XEROX SUPPORT COM CAREAR?

Convidamo-lo para uma sessão CareAR Assist através de uma mensagem de texto ou de um e-mail. Então, ser-lhe-á solicitado que descarregue a aplicação CareAR Assist no seu dispositivo móvel ou se junte à sessão de suporte usando um web browser. Certifique-se de que está perto do equipamento que necessita de suporte. A ligação é protegida e segura.



[Obtenha CareAR Assist a partir da loja de apps Apple](#)



[Obtenha CareAR Assist no Google Play](#)



CLIQUE NA IMAGEM PARA VER O VÍDEO

O QUE PRECISO?

Um dispositivo Android ou iOS com os seguintes requisitos mínimos:

Dispositivo móvel	App nativa	Browser Móvel
iOS	iOS 11+	Safari /WebKit 11+
Android	Android 9+	Google Chrome 28+, Mozilla Firefox 24+, Opera mobile 12+