

CareAR[®] Assist Software

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)

CareAR Assist es una solución interactiva en tiempo real, que permite a los expertos de soporte de Xerox y a los clientes resolver juntos al momento de la llamada la incidencia, ahorrando tiempo y de forma segura.

Los expertos de soporte de Xerox y los clientes de cualquier lugar pueden colaborar en tiempo real utilizando un conjunto de herramientas mejoradas por realidad aumentada, para documentar, diagnosticar y resolver los incidentes como si estuvieran allí mismo.

¿Qué significa participar en una sesión de CareAR Assist?

Cuando llame al servicio de asistencia de Xerox, el técnico experto de Xerox puede pedirle que le muestre lo que está viendo mediante CareAR Assist para acelerar el diagnóstico del problema y su solución, y así continuar con sus actividades más rápidamente.

Para iniciar una sesión de CareAR Assist, el técnico de Xerox puede enviarle un mensaje de texto a su dispositivo móvil o proporcionarle verbalmente un código. Usted haga clic en el enlace del mensaje de texto y elija unirse a la sesión a través de la aplicación CareAR Assist o a través de un navegador compatible, y a continuación deberá activar la cámara trasera del dispositivo móvil.

No es necesario que nadie aparezca en la imagen. Usted le muestra al técnico experto de Xerox el incidente utilizando la cámara de su teléfono móvil. Es una manera sencilla para mostrar rápidamente el incidente y así diagnosticar y resolver el problema rápidamente.

¿Saldré en la cámara?

No. Se utiliza la cámara trasera de su smartphone. Usted no saldrá en la cámara. La cámara está desactivada cuando se inicia la aplicación CareAR Assist. El uso de la cámara debe activarse por usted en su móvil o PC para compartir el vídeo de la cámara trasera. El micrófono también está apagado hasta que usted lo active.

¿Tengo que pagar por el servicio remoto con CareAR Assist?

No. El servicio de asistencia remota con CareAR Assist no tiene un cargo extra. Aunque gracias a este servicio su dispositivo Xerox puede volver a funcionar mucho más rápido que si tuviera que esperar a que un técnico se desplace al sitio, usted no tiene que pagar ni inscribirse. Además, no tiene que crear una cuenta en ningún sistema ni iniciar sesión para participar en la sesión de CareAR Assist.

¿Tengo que descargar una aplicación?

No. Puede participar en una sesión de CareAR Assist a través de un navegador web en lugar de descargar la aplicación. Sin embargo, existe una aplicación que se puede descargar y que ofrece un interfaz con muchas más funcionalidades que si realiza la conexión con el experto de Xerox a través del navegador web, incluso podrá mostrar el equipo a través de su teléfono e interactuar en la imagen con el técnico experto de Xerox.

¿Se cobrarán los minutos de voz al utilizar la aplicación CareAR?

No. No se utilizan "minutos de voz" cuando se tiene una conexión de audio utilizando la aplicación. Tanto la voz como la sesión de vídeo en se producen a través de la conexión de datos (ya sea Wi-Fi o datos móviles) de su dispositivo. El uso de datos varía de acuerdo con el servicio contratado que pueden ser uso de datos ilimitado o fijo.

¿Tengo que estar cerca del dispositivo Xerox que necesita asistencia?

Sí. La sesión de asistencia de CareAR Assist aprovecha el reconocimiento visual del dispositivo Xerox. Usted tiene que encontrarse cerca, idealmente a una distancia de un metro del dispositivo Xerox.

¿Cuáles son los requisitos mínimo de un teléfono móvil para participar en una sesión de CareAR Assist?

Hay dos maneras de unirse a una sesión de CareAR Assist.

- A través del navegador web,
 - Puede usar cualquiera de los siguientes navegadores:
Android: Google Chrome, Brave, Samsung Internet
iOS: Safari y Brave
- A través de la app CareAR Assist en su móvil, para lo que requiere:
 - iPhone 8 o superior, con iOS 12 o superior
 - Dispositivos Android incluidos en la [página de dispositivos compatibles con ARCore de Google](#) con Android 9 o superior

Para más información: [CareAR Assist Mobile Device Compatibility](#)

He descargado la aplicación CareAR Assist y dice que la aplicación no es compatible con mi dispositivo.

Eso puede deberse a que su dispositivo no es compatible con los requerimientos necesarios para ejecutar aplicaciones de realidad aumentada. Sin embargo, puede unirse a la sesión de CareAR Assist a través del navegador web haciendo clic en "Unirse a través del Navegador web".

No tengo un dispositivo móvil de la empresa; ¿puedo utilizar mi móvil personal?

Sí, puede utilizar su teléfono móvil o tablet personal para participar en una sesión de CareAR Assist. CareAR Assist no captura ninguna información personal de su empresa o de su dispositivo móvil personal.

Los requerimientos de seguridad de trabajo me impiden descargar la aplicación CareAR.

Es posible que no pueda descargar la aplicación, pero puede unirse a la sesión a través del navegador web haciendo clic en “Unirse a través del navegador web”.

¿Están seguros mis datos?

CareAR activa controles de seguridad técnicos apropiados para mitigar el riesgo asociado a la transmisión de datos, incluyendo el cifrado de los datos del usuario en tránsito y en reposo.

Puede encontrar más detalles aquí: <https://carear.com/privacy-policy/>

¿Se almacenará y compartirá mi número de teléfono o dirección de correo electrónico si lo proporciono para participar en una sesión?

Si participa en una sesión de CareAR Assist como invitado, su dirección de correo electrónico o número de teléfono se almacenarán en el servidor de CareAR, el técnico de soporte de Xerox no tienen acceso a esta información. Este tipo de información personal no se vende ni se comparte y no se utiliza para ningún propósito de marketing.

Si no desea compartir su número de teléfono o su correo electrónico, puede solicitar al técnico de soporte de Xerox para unirse mediante un código que se le proporcionará en ese momento y deberá introducir en xerox.com/join.

¿Recibiré materiales/anuncios/correos electrónicos de marketing si utilizo la aplicación CareAR?

No. No recibirá ningún correo electrónico promocional ni anuncios si instala y utiliza la aplicación CareAR Assist como invitado a una sesión.

No tengo conexión WIFI con mi dispositivo móvil personal, ¿cuál es el consumo de datos para la sesión de CareAR Assist? ¿Cuántos datos consumiría una sesión típica de 10 minutos de CareAR Assist?

Una sesión típica de 10 minutos utiliza 36 MB de datos, lo que es similar al consumo utilizado por otras aplicaciones de transmisión de vídeo.

Para más información: [Consumo de datos de CareAR Assist](#)

¿Qué ancho de banda Wi-Fi se recomienda para una sesión de CareAR Assist?

Se recomiendan 500 kbps para la aplicación de CareAR Assist o la participación en el navegador para garantizar un rendimiento óptimo del interfaz gráfico en tiempo real superpuesta en el campo de visión de su smartphone.

CareAR Assist se adapta automáticamente a la variación del ancho de banda cuando éste cae por debajo de 500 kbps reduciendo la velocidad de los fotogramas del vídeo para conservar la orientación en tiempo real del experto de Xerox con el que esté conectado. CareAR Assist es una herramienta de soporte colaborativo y no funciona sin conexión.

¿CareAR Assist requiere Wi-Fi?

CareAR Assist funciona con conexiones de datos móviles (LTE) y con conexiones Wi-Fi.

¿Qué ocurre si no tengo suficiente espacio en mi dispositivo para descargar la aplicación CareAR Assist?

Esto no es un problema en absoluto. Puede optar por unirse a la sesión de Assist a través de un navegador web como Chrome o Firefox. Esto no ocupa ningún espacio en su dispositivo ya que no está descargando la aplicación CareAR Assist en su dispositivo.

¿Cómo puedo hacer que las funciones de realidad aumentada de la aplicación CareAR Assist funcionen mejor?

La mejor experiencia de realidad aumentada de CareAR Assist se aprovecha disponiendo de una buena iluminación, superficies planas y objetos fijos. Cuando utilice la aplicación CareAR Assist debe asegurarse de que los símbolos de mapeo espacial (cruces) que ve en la pantalla sean visibles sobre el objeto para el que desea recibir asistencia.

Esto significa que la visión está mapeando su dispositivo y permitirá anotaciones (flechas, círculos, etc.) en el dispositivo dentro del campo de visión del smartphone.

Coloque la cámara a un metro del objeto sobre el que desea recibir asistencia y muévala ligeramente hacia atrás/adelante y de lado a lado alrededor del objeto en caso de que los símbolos (cruces) no sean visibles.

Si no descarga la aplicación CareAR Assist, sólo verá la guía del puntero láser sin mapear el espacio.

Me he unido a la sesión de CareAR Assist a través de la app y he habilitado mi vídeo, ¿por qué no funcionan las anotaciones gráficas? Para que las anotaciones gráficas funcionen la aplicación CareAR Assist debe mapear el espacio en la vista de la cámara.

Coloque la cámara de su dispositivo móvil aproximadamente a un metro de su dispositivo Xerox y muévase ligeramente hacia atrás/adelante y de un lado a otro alrededor del objeto. Aparecerán unas cruces blancas sobre la imagen del dispositivo Xerox cuando se haya completado la calibración.

Entonces estará listo para colocar anotaciones de realidad aumentada en la pantalla.

¿Tengo que mantener mi teléfono fijo?

No. Con la aplicación CareAR Assist, las anotaciones realizadas se mantendrán en su sitio incluso si mueve la cámara.

Tenga en cuenta qué si utiliza el navegador, y no la aplicación CareAR Assist, las herramientas se limitan al puntero láser que no queda fijo en su lugar.

¿Podrá el técnico experto de Xerox acceder a mi teléfono durante una sesión de CareAR?

El técnico experto de Xerox no tendrá acceso a ningún archivo, almacenamiento o función de su teléfono durante una sesión de CareAR Assist. El técnico experto de Xerox puede silenciar los micrófonos de los participantes en una reunión en vivo (especialmente útil en condiciones de ruido), puede encender/apagar la linterna del teléfono (sólo para productos Apple) para ayudar a darle la mejor asistencia incluso en entornos con poca luz. También puede hacer zoom para examinar una parte del dispositivo Xerox más de cerca cuando está apuntando con la cámara trasera de su dispositivo.

¿Se compartirán las imágenes tomadas durante una sesión de CareAR Assist?

Las imágenes y los videos tomados durante una sesión de CareAR no se compartirán con otros usuarios. Tenga en cuenta que si un técnico de Xerox debe hacer un seguimiento de su llamada de servicio con una visita en sitio o una llamada posterior, tendrá acceso a las imágenes o videos almacenados de forma segura en su orden de trabajo.

Esta información permite a los técnicos expertos de Xerox darle un mejor servicio si se requiere seguimiento del incidente, incluso si un técnico de Xerox tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo para reparar el dispositivo, podrá llevar consigo las piezas necesarias para resolver la incidencia más rápidamente.

¿Cómo puedo anotar en la pantalla para mostrar al técnico experto de Xerox un problema?

Durante una sesión de CareAR Assist en la aplicación, usted como invitado también puede dibujar en la pantalla con el dedo. Sólo tiene que arrastrar el dedo por la pantalla de su smartphone o tablet y verá cómo aparecen las líneas.

Usted y el técnico experto de Xerox tendrán diferentes colores de líneas para ayudar a que sea más sencillo distinguirlas. Hay disponibles diferentes colores y grosores de línea que se pueden cambiar pulsando prolongadamente la herramienta del lápiz. Hay otras anotaciones disponibles, como flechas, dianas y cuadros de texto.

¿Puedo borrar o deshacer mi anotación?

Los usuarios pueden deshacer y/o borrar sólo sus anotaciones. Pulse sobre el botón **Deshacer** y la última anotación que haya hecho se eliminará. Puede repetir este proceso hasta que haya eliminado todas las anotaciones que desee.

Si desea borrar todas las anotaciones, mantenga pulsado el botón **"Deshacer"** durante unos segundos y aparecerá un cuadro de diálogo que le preguntará si desea borrar todas las anotaciones realizadas. Haga click en **"Sí"** y se eliminarán todas las anotaciones realizadas.

¿Admite CareAR Assist varios idiomas?

Sí. Sin embargo, la naturaleza gráfica de una sesión de CareAR Assist minimiza la dependencia del idioma gracias a su guía visual y la posibilidad que ofrece para que el técnico experto de Xerox pueda superponer cuadros de texto en su campo de visión en cualquier idioma mientras se encuentran colaborando conjuntamente a través de la aplicación CareAR Assist.

La participación en el idioma depende completamente de la región en la que se encuentre cuando se comunique con el servicio de asistencia de Xerox y del idioma utilizado por su técnico experto de Xerox. Su participación en el idioma basado en el texto se limita principalmente a cuando se le invita a una sesión y hace su elección para participar a través de la aplicación CareAR Assist o el navegador.

CareAR detecta automáticamente la configuración de idioma de su dispositivo móvil para presentar el texto en francés, alemán, indonesio, italiano, malayo, portugués, chino simplificado o español.

¿Es CareAR una empresa de Xerox?

Sí. [Xerox anunció la creación del negocio de CareAR | Xerox Newsroom](#).