

# Software CareAR<sup>®</sup> Assist

## DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

CareAR Assist è una soluzione di interazione visiva in tempo reale che consente agli esperti dell'assistenza Xerox e ai clienti di risolvere i problemi insieme, risparmiando tempo e aumentando la sicurezza.

Gli esperti dell'assistenza Xerox e i clienti, ovunque si trovino, possono collaborare in tempo reale utilizzando una suite di strumenti, potenziati dalla realtà aumentata, per documentare, diagnosticare e risolvere problemi come se fossero sul posto.

### Cosa significa partecipare a una sessione di CareAR Assist?

Quando chiama l'assistenza Xerox, l'esperto dell'assistenza Xerox può chiedere di vedere ciò che sta vedendo, utilizzando CareAR Assist per accelerare la diagnosi del problema e la sua eventuale risoluzione e farla tornare a lavorare più rapidamente.

Per avviare la sessione di CareAR Assist, l'esperto dell'assistenza Xerox può inviare un messaggio sul cellulare o comunicare verbalmente il codice per accedere. Può cliccare sul link contenuto nel messaggio e scegliere di partecipare alla sessione tramite l'app CareAR Assist o utilizzando un browser supportato e attivare la fotocamera posteriore.

Non è necessario che nessuno sia ripreso. Può mostrare il problema all'esperto dell'assistenza Xerox utilizzando la fotocamera del cellulare. Si tratta di una soluzione semplice per dimostrare rapidamente quale sia il problema e uno strumento per diagnosticarlo e risolverlo rapidamente.

### Sarò ripreso dalla telecamera?

No. Viene utilizzata la fotocamera posteriore dello smartphone. Non sarete ripresi. Per impostazione predefinita, la fotocamera è spenta all'avvio dell'applicazione CareAR Assist. La fotocamera deve essere attivata dall'utente utilizzando lo strumento fotocamera per condividere i video dalla fotocamera posteriore. Anche il microfono è spento finché non lo si attiva.

### Devo pagare per il servizio remoto con CareAR Assist?

No. L'assistenza remota con CareAR Assist non comporta costi aggiuntivi. Anche se si può tornare a lavorare molto più velocemente rispetto all'attesa di un tecnico in loco, non è necessario pagare o iscriversi. Inoltre, non è necessario creare un account separato o effettuare il login per partecipare alla sessione di CareAR Assist.

### Devo scaricare un'applicazione?

No. È possibile partecipare a una sessione di CareAR Assist tramite un browser web anziché scaricare l'applicazione. Tuttavia, quando si scarica l'applicazione, si ottengono notevoli vantaggi nel contatto con un esperto dell'assistenza Xerox. Con l'applicazione si vedranno indicazioni grafiche molto più dettagliate che rimane bloccata anche se si sposta il telefono.

### Mi verranno addebitati i minuti di conversazione utilizzando l'app CareAR?

No. Non ci sono "minuti voce" utilizzati quando si ha una connessione audio con l'app. Sia la voce che la sessione video AR in diretta avvengono tramite la connessione dati (Wi-Fi o mobile) del dispositivo. Da notare che i piani di dati variano da dati illimitati a piani di utilizzo fisso.

### Devo essere vicino al dispositivo Xerox che necessita di assistenza?

Sì. La sessione di assistenza CareAR Assist sfrutta la visibilità del dispositivo Xerox. È necessario trovarsi nelle immediate vicinanze, idealmente entro un raggio di un(1) metro dal dispositivo Xerox.

### Qual è il requisito minimo di un telefono cellulare per partecipare a una sessione di CareAR Assist?

Esistono due modi per partecipare a una sessione di CareAR Assist.

- Partecipazione tramite browser Web
  - Richiede la partecipazione alla sessione CareAR tramite i seguenti browser:  
**Android:** Google Chrome, Brave, Samsung Internet  
**iOS:** Safari e Brave
- L'adesione tramite l'app CareAR Assist richiede:
  - iPhone 8 o superiore con iOS 12 o superiore
  - Dispositivi Android elencati nella [pagina dei dispositivi supportati da ARCore di Google](#) con Android 9 o superiore

Per ulteriori informazioni: [Compatibilità dei dispositivi mobili di CareAR Assist](#)

### Ho scaricato l'app CareAR Assist ma mi dice che non è compatibile con il mio dispositivo?

Questo potrebbe essere dovuto al fatto che il vostro dispositivo non supporta la realtà aumentata. Tuttavia, è possibile partecipare alla sessione di CareAR Assist tramite browser web facendo clic su "Partecipa tramite browser web".

### Non ho un dispositivo mobile aziendale; posso usare anche il mio cellulare personale?

Sì. È possibile utilizzare il proprio cellulare o tablet personale per partecipare a una sessione di CareAR Assist. CareAR Assist non acquisisce alcuna informazione personale dal dispositivo mobile aziendale o personale.

### Ho un blocco di sicurezza sul mio dispositivo di lavoro che mi impedisce di scaricare l'applicazione CareAR?

È possibile che non si riesca a scaricare l'app, ma è comunque possibile partecipare alla sessione tramite browser web facendo clic su "Partecipa tramite browser web".

### I miei dati sono sicuri?

CareAR implementa controlli di sicurezza tecnici e organizzativi appropriati adeguati al rischio associato a tali dati, tra cui la crittografia dei dati dell'utente in transito e a riposo.

Ulteriori dettagli sono disponibili qui: <https://carear.com/privacy-policy/>

### Il mio numero di telefono o il mio indirizzo e-mail saranno memorizzati e condivisi se li fornisco per partecipare a una sessione?

Se viene utilizzato per partecipare a una sessione di CareAR Assist come ospite, l'indirizzo e-mail o il numero di telefono vengono memorizzati sul server CareAR che non è accessibile all'assistenza Xerox. Questo tipo di informazioni personali non vengono vendute o condivise e non vengono utilizzate per alcuno scopo di marketing.

Se non si desidera condividere il numero di telefono o l'indirizzo e-mail, è possibile chiedere all'esperto dell'assistenza Xerox di partecipare alla sessione di CareAR tramite un codice e inserire il codice tramite [xerox.com/join](http://xerox.com/join).

### Riceverò materiale di marketing/annunci/email se utilizzo l'applicazione CareAR?

No. Non riceverete e-mail promozionali o annunci se installate e utilizzate l'app CareAR Assist come ospiti di Xerox.

### Non dispongo di una connessione WIFI con il mio cellulare personale, qual è il consumo di dati per la sessione di CareAR Assist? Quanti dati consuma una sessione tipica di CareAR Assist di 10 minuti?

Una sessione tipica di 10 minuti utilizza 36 MB di dati, un consumo simile a quello di altre applicazioni di streaming video.

Per ulteriori informazioni: [Consumo di dati di CareAR Assist](#)

### Quale larghezza di banda Wi-Fi è consigliata per una sessione di CareAR Assist?

Si consigliano 500 kbps per l'utilizzo dell'app CareAR Assist o del browser per assicurare prestazioni ottimali della guida grafica in tempo reale sovrapposta al campo visivo dello smartphone di vista dello smartphone. CareAR Assist si adatta automaticamente alla variazione della larghezza di banda quando questa scende al di sotto di 500 kbps, riducendo la frequenza dei fotogrammi video per preservare la guida in tempo reale dell'esperto dell'assistenza Xerox. CareAR Assist è uno strumento di supporto collaborativo e non funziona offline.

### CareAR Assist richiede il Wi-Fi?

CareAR Assist funziona con connessioni dati mobili (LTE) e con connessioni Wi-Fi.

## Cosa succede se non ho abbastanza spazio sul mio dispositivo per scaricare l'applicazione CareAR Assist?

Non è affatto un problema! È possibile scegliere di partecipare alla sessione di Assist tramite un browser web come Chrome o Firefox. In questo modo non viene occupata alcuna memoria sul dispositivo poiché non si scarica l'app CareAR Assist sul dispositivo.

## Come faccio a far funzionare al meglio le funzioni di realtà aumentata dell'app CareAR Assist?

La migliore esperienza di realtà aumentata di CareAR Assist si avvale di una buona illuminazione, superfici piane e oggetti fermi. Quando si utilizza l'app CareAR Assist, è necessario assicurarsi che i simboli di mappatura spaziale (crochette) che si vedono sullo schermo siano visibili sull'oggetto da visualizzare per l'assistenza.

Ciò significa che la visione computerizzata sta mappando il dispositivo e consentirà di inserire annotazioni (freccette, cerchi e altro) sul dispositivo Xerox nel campo visivo dello smartphone.

Posizionare la fotocamera a circa un metro di distanza dall'oggetto da mappare. È utile spostarsi leggermente avanti/indietro e lateralmente intorno all'oggetto da visualizzare, nel caso in cui i simboli spaziali non siano visibili.

Se non si scarica l'applicazione CareAR Assist, si visualizzerà solo la guida con puntatore laser senza mappare lo spazio.

## Ho partecipato alla sessione di CareAR Assist tramite l'app e ho attivato il mio video, perché le annotazioni grafiche non funzionano? Affinché le annotazioni grafiche funzionino, l'applicazione CareAR Assist deve mappare lo spazio nella vista della telecamera.

Posizionare la fotocamera del dispositivo mobile a circa un metro (1) dal dispositivo Xerox e spostarsi leggermente avanti/indietro e lateralmente intorno all'oggetto. I mirini bianchi appariranno sul dispositivo una volta completata la calibrazione.

A questo punto si è pronti a inserire annotazioni AR sullo schermo.

## Devo tenere il telefono fermo?

Con l'applicazione CareAR Assist, la guida annotata disegnata dal vostro esperto di assistenza Xerox rimane bloccata, anche se si sposta la fotocamera.

Se si utilizza il browser e non l'applicazione CareAR Assist, gli strumenti sono limitati al puntatore laser che non viene bloccato.

## L'esperto dell'assistenza Xerox potrà accedere al mio telefono durante una sessione CareAR?

L'assistenza Xerox non avrà accesso ad alcun file, memoria o funzione del telefono durante una sessione di CareAR Assist. L'assistenza Xerox può disattivare i microfoni dei partecipanti a una riunione dal vivo (particolarmente utile in condizioni rumorose), può accendere/spegnere la torcia del telefono (solo per i prodotti Apple) per agevolare le soluzioni remote in condizioni di scarsa illuminazione e può zoomare per esaminare più da vicino un luogo quando si punta la fotocamera posteriore del dispositivo.

## Le immagini scattate durante una sessione di CareAR Assist possono essere condivise?

Le istantanee e i video ripresi durante una sessione CareAR non saranno condivisi con altri utenti. Si noti che se un tecnico Xerox deve intervenire per la chiamata di assistenza con una visita in loco o una chiamata successiva, avrà accesso alle istantanee o ai video memorizzati all'interno dell'ordine di lavoro.

Queste informazioni consentono agli esperti dell'assistenza Xerox di essere meglio preparati se è necessario un follow-up, di migliorare l'accuratezza della consegna delle parti e di consentono ai tecnici Xerox di svolgere il lavoro più rapidamente quando arrivano sul posto.

## Come si fa ad annotare sullo schermo per mostrare all'esperto dell'assistenza Xerox un problema?

Durante una sessione di CareAR Assist sull'app, l'ospite può disegnare sullo schermo usando il dito. È sufficiente trascinare il dito sullo schermo dello smartphone o del tablet per veder apparire delle linee.

L'utente e l'esperto dell'assistenza Xerox avranno colori diversi per aiutare a collaborare. Altri colori e spessori delle linee sono disponibili premendo a lungo lo strumento matita. Sono disponibili altre annotazioni, come frecce, punti e caselle di testo.

## Posso cancellare o annullare la mia annotazione?

Gli utenti possono annullare e/o cancellare solo le loro annotazioni. Toccando il pulsante Annulla, l'ultima annotazione fatta verrà rimossa. È possibile ripetere questa procedura fino a quando saranno rimosse tutte le annotazioni desiderate.

Se si desidera cancellare tutte le annotazioni, tenere premuto il pulsante Annulla per alcuni secondi, apparirà una finestra di dialogo che chiede se si desidera cancellare tutte le annotazioni fatte.

Fare clic su Sì e tutte le annotazioni effettuate verranno rimosse.

## CareAR Assist supporta più lingue?

Sì. Tuttavia, la natura grafica di una sessione di CareAR Assist riduce al minimo la dipendenza dalla lingua grazie alla guida visiva e alla possibilità per l'esperto dell'assistenza Xerox di sovrapporre caselle di testo nel campo visivo in qualsiasi lingua quando si utilizza l'applicazione CareAR Assist.

Il linguaggio utilizzato dipende completamente dalla regione globale in cui ci si trova quando si comunica con l'assistenza Xerox e dalla lingua utilizzata dall'esperto dell'assistenza Xerox. L'interazione basata sul testo è limitata principalmente a quando si è invitati a una sessione e si sceglie di partecipare tramite l'app CareAR Assist o il browser.

In questo caso CareAR rileva automaticamente le impostazioni linguistiche del dispositivo mobile per presentare testo in francese, tedesco, indonesiano, italiano, malese, portoghese, cinese semplificato e spagnolo.

## CareAR è un'azienda Xerox?

Sì. [Xerox annuncia la creazione di CareAR Software Business | Xerox Newsroom](#)