

# CareAR<sup>®</sup> Assist Software

## VEELGESTELDE VRAGEN (FAQS)

CareAR Assist is een live, visuele interactieoplossing die Xerox Support Experts en klanten in staat stelt om samen vanop afstand problemen op te lossen, wat tijd bespaart en de veiligheid verhoogt.

Xerox Support Experts en klanten kunnen overal, in real-time samenwerken met behulp van een reeks tools, versterkt door Augmented Reality, om problemen te documenteren, te diagnosticeren en op te lossen, alsof ze daadwerkelijk ter plaatse zijn.

### Wat betekent het om deel te nemen aan een CareAR Assist-sessie?

Wanneer u Xerox support belt, kan de Xerox Support Expert vragen om te zien wat u ziet met behulp van CareAR Assist, om de problemdiagnose en mogelijke oplossing te bespoedigen, zodat u sneller weer aan het werk kunt.

Om de CareAR Assist-sessie te starten, zal de Xerox Support Expert u een sms bericht naar uw mobiele apparaat sturen of u mondeling voorzien van een toegangscode. U klikt vervolgens op de link in het tekstbericht, kiest ervoor om deel te nemen aan de sessie via de CareAR Assist-app of via een ondersteunde browser, en schakelt u vervolgens uw achteruitkijkcamera in. Niemand hoeft op de camera te staan. U toont de Xerox Support Expert uw probleem met behulp van de camera op uw mobiele telefoon. Het is een eenvoudige oplossing om snel aan te tonen wat het probleem is, en op die manier snel een diagnose te stellen en het probleem op te lossen.

### Ben ik in beeld?

Nee. De achteruitkijkcamera op uw smartphone wordt gebruikt. U staat niet in beeld. Uw camera is standaard uitgeschakeld wanneer de CareAR Assist-app wordt gestart. De camera moet door u zelf worden geactiveerd met de cameratool om video's van uw achteruitkijkcamera te delen. Uw microfoon is trouwens ook uitgeschakeld totdat u deze activeert.

### Moet ik betalen voor de service op afstand met CareAR Assist?

Nee. U betaalt niet extra voor ondersteuning van op afstand met CareAR Assist. Hoewel u mogelijk veel sneller weer aan de slag kunt dan wanneer u op een technicus ter plaatse moet wachten. U hoeft dus niet te betalen of u aan te melden. U hoeft ook geen aparte account aan te maken of in te loggen om deel te nemen aan een CareAR Assist-sessie.

### Moet ik een app downloaden?

Nee. U kunt ook deelnemen aan een CareAR Assist-sessie via een webbrowser in plaats van de app te downloaden. Er zijn echter aanzienlijke voordelen wanneer u contact opneemt met een Xerox Support Expert indien u wel de CareAR Assist app downloadt. Met deze app ziet u veel meer gedetailleerde grafische begeleiding die op zijn plaats blijft, zelfs als u uw telefoon verplaatst.

### Moet ik voor spraakminuten betalen als ik de CareAR app gebruik?

Nee. Er worden geen "spraakminuten" gebruikt bij een audioverbinding via de app. Zowel spraak als de live Augmented Reality-videosessie vinden plaats via de gegevensverbinding (Wi-Fi of mobiele data) van uw apparaat. Houd er rekening mee dat mobiele data verbruik kan variëren van onbeperkte gegevens verbruik tot een vooropgestelde hoeveelheid voor vast gebruik.

### Moet ik in de buurt zijn van het Xerox-apparaat dat ondersteuning nodig heeft?

Ja. De CareAR Assist-ondersteuningssessie maakt gebruik van de visuele waarneming van uw Xerox-apparaat. U moet in de buurt zijn, idealiter binnen drie meter van dat Xerox-apparaat.

### Wat is de minimale eis voor een mobiele telefoon om deel te nemen aan een CareAR Assist sessie?

Er zijn twee manieren om deel te nemen aan een CareAR Assist-sessie.

- U kan deelnemen aan de CareAR-sessie via de volgende browsers:
  - **Android:** Google Chrome, Brave, Samsung Internet
  - **iOS:** Safari en Brave
- Aanmelden via de CareAR Assist app vereist:
  - iPhone 8 en hoger; met iOS 12 en hoger
  - Android-apparaten die vermeld staan op de pagina met door Google ondersteunde ARCore-apparaten [Google's ARCore supported devices page](#) met Android 9 en hoger

Voor meer informatie: [CareAR Assist Mobile Device Compatibility](#)

### Ik heb de CareAR Assist-app gedownload, maar er staat dat de app niet compatibel is met mijn apparaat?

Dat kan komen doordat uw apparaat Augmented Reality niet ondersteunt. U kunt echter nog steeds deel nemen aan de CareAR Assist-sessie via de webbrowser door te klikken op "Deelnemen via Web Browser".

### Ik heb geen mobiel apparaat van het bedrijf, kan ik ook mijn persoonlijke mobiel gebruiken?

Ja. U kunt uw persoonlijke mobiele telefoon of tablet gebruiken om deel te nemen aan een CareAR Assist sessie. CareAR Assist legt geen persoonlijke informatie vast van uw bedrijfs- of persoonlijk mobiel apparaat.

## Ik heb een beveiligingsblokkade op mijn mobiel apparaat. Kan ik dan ook de CareAR app downloaden?

Mogelijk kunt u de app dan niet downloaden, maar kunt u toch deelnemen aan de sessie via de webbrowser door te klikken op "Deelnemen via webbrowser".

## Zijn mijn gegevens veilig?

CareAR implementeert passende technische en organisatorische beveiligingscontroles, passend bij het risico in verband met die gegevens, waaronder het versleutelen van de gegevens van de gebruiker tijdens het transport en in rust.

Meer informatie vindt u hier: <https://carear.com/privacy-policy/>

## Wordt mijn telefoonnummer of e-mailadres opgeslagen en gedeeld als ik het opgeef om deel te nemen aan een sessie?

Als u als gast deelneemt aan een CareAR Assist-sessie, wordt uw e-mailadres of telefoonnummer opgeslagen op de CareAR-server, die niet toegankelijk is voor Xerox support. Deze persoonlijke informatie wordt niet verkocht of gedeeld en wordt niet gebruikt voor enige marketingdoeleinden.

Als u uw telefoonnummer of e-mail niet wilt delen, kunt u de Xerox Support Expert vragen om lid te worden met een code en de code invoeren via [xerox.com/join](http://xerox.com/join).

## Ontvang ik marketingmateriaal/advertenties/e-mails als ik de CareAR app gebruik?

Nee. U ontvangt geen promotionele e-mails of advertenties als u de CareAR Assist-app gebruikt als gast van een sessie.

## Ik heb geen WIFI-verbinding met mijn persoonlijke mobiele apparaat, wat is het dataverbruik voor de CareAR Assist sessie? Hoeveel data zou een typische CareAR Assist-sessie van 10 minuten gebruiken?

Een typische sessie van 10 minuten gebruikt 36 MB gegevens, wat vergelijkbaar is met het verbruik voor andere video streaming apps.

Voor meer informatie: [CareAR Assist Data Consumption Usage](#)

## Welke Wi-Fi-bandbreedte wordt aanbevolen voor een CareAR Assist-sessie?

500 kbps wordt aanbevolen voor het gebruik van de CareAR Assist app of browser om te zorgen voor optimale real-time grafische begeleidingsprestaties in het gezichtsveld van uw smartphone te garanderen. CareAR Assist past zich automatisch aan wanneer de bandbreedte onder de 500 kbps zakt, door de videoframe snelheid te verlagen tijdens de real-time begeleiding van uw Xerox Support Expert. CareAR Assist is een hulpmiddel voor samenwerking en werkt niet offline.

## Heeft CareAR Assist Wi-Fi nodig?

CareAR Assist werkt met mobiele dataverbindingen (LTE) en met Wi-Fi-verbindingen.

## Wat moet ik doen als ik niet genoeg opslagruimte op mijn apparaat heb voor het downloaden van de CareAR Assist app?

Dit is geen enkel probleem! U kunt ervoor kiezen om de Assist-sessie te laten verlopen via een webbrowser zoals Chrome of Firefox. Dit neemt geen opslagruimte in beslag op uw apparaat aangezien u de CareAR Assist app niet downloadt op uw apparaat.

## Hoe kan ik de Augmented Reality-functies in de CareAR Assist-app het beste laten werken?

De beste CareAR Assist Augmented Reality-ervaring maakt gebruik van een goede verlichting, vlakke oppervlakken en stilstaande objecten. Wanneer u de CareAR Assist-app gebruikt, moet u ervoor zorgen dat de ruimtelijke symbolen (dradenkruis) die u op het scherm ziet, zichtbaar zijn over heel het object dat wordt bekeken voor assistentie. Dit betekent dat de computer het gezichtsveld van uw toestel in kaart brengt en zo annotaties mogelijk maakt (pijlen, cirkels en meer). Deze blijven dan op uw Xerox-apparaat "plakken" binnen het gezichtsveld van uw smartphone.

Plaats uw camera op ongeveer een meter afstand van het object dat in kaart wordt gebracht. Het is handig om een beetje heen en weer te bewegen rond het te bekijken object voor het geval de ruimtelijke symbolen niet zichtbaar zijn. Als u de CareAR Assist app niet downloadt, ziet u alleen laserpointerbegeleiding zonder de ruimte in kaart te brengen.

## Ik heb via de app deelgenomen aan de CareAR Assist sessie en mijn video ingeschakeld, waarom werken de grafische annotaties niet?

Om de grafische annotaties te werken, moet de CareAR Assist app de ruimte in kaart brengen in het camerabeeld. Plaats de camera op uw mobiele apparaat op ongeveer drie meter afstand van uw Xerox -apparaat en beweeg lichtjes heen en weer en van links naar rechts rond het object. Witte dradenkruizen verschijnen op uw apparaat wanneer de kalibratie is voltooid. U bent dan klaar om AR annotaties op het scherm te plaatsen.

## Moet ik mijn telefoon stil houden?

Met de CareAR Assist app blijft de geannoteerde begeleiding die door uw Xerox Support Expert is getekend vergrendeld, zelfs als u uw camera beweegt. Merk op dat als u met de browser werkt en niet met de CareAR Assist app, de hulpmiddelen beperkt zijn tot de laseraanwijzer, die niet op zijn plaats wordt vergrendeld.

## Heeft de Xerox Support Expert toegang tot mijn telefoon tijdens een CareAR sessie?

Xerox-ondersteuning heeft geen toegang tot bestanden, opslag of functies op uw telefoon tijdens een CareAR Assist-sessie. Xerox support kan enkel microfoons van deelnemers aan een live vergadering op stil zetten (vooral handig in lawaaierige omstandigheden), kan de zaklamp van de telefoon (alleen Apple-producten) aan/uit zetten om oplossingen op afstand bij weinig licht te ondersteunen, en kan inzoomen om een locatie beter te onderzoeken wanneer u de achterste camera van uw toestel erop richt.

## Will images taken during a CareAR Assist session be shared?

Snapshots en video's die tijdens een CareAR-sessie worden gemaakt, worden niet gedeeld met andere gebruikers. Merk op dat als een Xerox-technicus uw serviceoproep moet opvolgen met een bezoek op locatie of een volgende oproep, zij toegang hebben tot de snapshots of video die veilig opgeslagen zijn in hun werkorder. Met deze informatie kunnen Xerox Support Experts beter voorbereid zijn als er een follow-up nodig is. Het is bewezen dat het de nauwkeurigheid van de levering van de juiste onderdelen hierdoor verbetert, en de Xerox technicus krijgt hierdoor ook het werk sneller gedaan krijgen wanneer ze ter plaatse zijn.

## Hoe maak ik aantekeningen op het scherm om mijn Xerox Support Expert een probleem te laten zien?

Tijdens een CareAR Assist-sessie op de app kunt u als gast ook tekenen op het scherm door uw vinger te gebruiken. Sleep gewoon uw vinger over het scherm van uw smartphone- of tabletscherm en u ziet lijnen verschijnen. U en uw Xerox Support Expert hebben verschillende kleuren lijnen om samen te werken. Andere lijnkleuren en -diktes zijn beschikbaar door lang op het potloodgereedschap te drukken. Andere annotaties zijn beschikbaar zoals pijlen, bullseyes en tekstvakken.

## Kan ik mijn annotatie wissen of ongedaan maken?

Gebruikers kunnen alleen hun annotaties ongedaan maken en/of wissen. Tik op de knop Ongedaan maken en de laatst gemaakte annotatie wordt verwijderd. U kunt dit proces herhalen totdat u de gewenste annotaties hebt verwijderd. Als u alle annotaties wilt wissen, houdt u de knop Ongedaan maken enkele seconden ingedrukt en er verschijnt een dialoogvenster met de vraag of u alle gemaakte annotaties wilt wissen. Klik op ja en alle gemaakte annotaties worden verwijderd.

## Ondersteunt CareAR Assist meerdere talen?

Ja. De grafische aard van een CareAR Assist-sessie minimaliseert echter de afhankelijkheid van de taal door visuele begeleiding en de mogelijkheid voor uw Xerox-ondersteuningsdeskundige om tekstvakken in uw gezichtsveld te overlappen bij het gebruik van de CareAR Assist app, in welke taal dan ook.

Taalbetrokkenheid is volledig afhankelijk van de wereldwijde regio waarin u zich bevindt wanneer u communiceert met Xerox support en de taal die uw Xerox Support Expert gebruikt. Uw betrokkenheid bij taaltekst is voornamelijk beperkt tot wanneer u wordt uitgenodigd voor een sessie en uw keuze om te communiceren via de CareAR Assist App of de browser. Hierbij detecteert CareAR automatisch de taalinstellingen van uw mobiele apparaat om tekst in het Frans, Duits, Indonesisch, Italiaans, Maleis, Portugees, vereenvoudigd Chinees en Spaans te presenteren.

## Is CareAR een bedrijf van Xerox?

Ja. Xerox kondigt oprichting van CareAR softwarebedrijf aan: [Xerox Announces Formation of CareAR Software Business | Xerox Newsroom](#)