

Software CareAR[®] Assist

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQS)

CareAR Assist é uma solução de interação visual, ao vivo, que permite técnicos especializados Xerox e clientes resolverem problemas juntos à distância, poupando tempo e aumentando a segurança.

Os técnicos especializados Xerox e os clientes em qualquer lugar podem colaborar em tempo real, utilizando um conjunto de ferramentas, melhorado por realidade aumentada, para documentar, diagnosticar e resolver problemas como se estivessem no local.

O que significa participar numa sessão de CareAR Assist?

Quando recorre ao apoio da Xerox, o técnico especializado Xerox pode pedir para ver o que está a ver usando CareAR Assist para agilizar o diagnóstico e possível resolução de problemas, permitindo-lhe voltar ao trabalho mais rapidamente.

Para iniciar a sessão de CareAR Assist, o técnico especializado Xerox pode enviar-lhe uma mensagem de texto para o seu dispositivo móvel ou fornecer-lhe verbalmente um código numérico para adesão. Depois basta clicar no link dentro da mensagem de texto, escolha participar na sessão através da aplicação CareAR Assist ou utilizando um browser compatível, e ativar a sua câmara traseira.

Não precisa de aparecer na câmara. Basta usar a câmara do seu telemóvel para mostrar o problema ao técnico especializado Xerox. É uma solução simples para demonstrar rapidamente qual é o problema e um meio para diagnosticar e resolvê-lo rapidamente.

Vou aparecer na câmara?

Não. A câmara traseira do seu smartphone é utilizada. Não estará a ser filmado. Por defeito, a sua câmara está desligada quando a aplicação CareAR Assist é lançada. A câmara tem de ser ativada por si, utilizando a ferramenta de câmara para partilhar vídeo da sua câmara traseira. O seu microfone também está desligado até o ativar.

Tenho de pagar o serviço remoto com CareAR Assist?

Não. Não paga mais pelo serviço de apoio remoto com CareAR Assist. Embora possa voltar ao trabalho muito mais depressa do que esperar pela visita de um técnico, não têm de pagar ou inscrever-se. Além disso, não tem de criar uma conta separada ou fazer o login para participar na sessão CareAR Assist.

Tenho de descarregar uma aplicação?

Não. Pode participar numa sessão CareAR Assist através de um navegador web em vez de descarregar o aplicativo. No entanto, há benefícios significativos na sessão com o técnico especializado xerox ao usar a aplicação CareAR Assist. Com esta aplicação, verá orientações gráficas mais detalhadas que permanece imóveis mesmo que se mova o telefone.

Serei cobrado por minutos de voz utilizando a aplicação CareAR?

Não. Não há "minutos de voz" utilizados quando se tem uma ligação áudio utilizando a aplicação. Tanto a voz como a sessão de vídeo ao vivo ocorrem através da ligação de dados (quer Wi-Fi ou dados móveis) do seu dispositivo. Note que os planos de dados móveis variam de dados ilimitados para planos de utilização fixos.

Tenho de estar perto do dispositivo Xerox que necessita de apoio?

Sim. A sessão de apoio CareAR Assist tira partido da percepção visual do seu dispositivo Xerox. Tem de estar muito próximo, idealmente a um metro do dispositivo Xerox em questão.

Qual é o requisito mínimo para que um telemóvel participe num Sessão de CareAR Assist?

Há duas formas de participar numa sessão de CareAR Assist.

- Aderir via Web Browser
 - Requer a participação na sessão CareAR através dos seguintes browsers:
Android: Google Chrome, Brave, Samsung Internet
iOS: Safari e Brave
- A adesão através da aplicação CareAR Assist requer:
 - iPhone 8 e superior com iOS 12 e superior
 - Dispositivos Android listados na [página de dispositivos suportados ARCore do Google](#) com Android 9 e superior

Para mais informações: [Compatibilidade de dispositivos móveis CareAR Assist](#)

Descarreguei a aplicação CareAR Assist, e ela diz que a aplicação não é compatível com o meu dispositivo?

Isso pode ser devido ao facto do seu dispositivo não suportar a realidade aumentada. No entanto, ainda pode participar na sessão CareAR Assist através do navegador web, clicando em "Participar através Navegador da Web".

Não tenho um dispositivo móvel da empresa; posso usar o meu telemóvel pessoal também?

Sim. Pode usar o seu telemóvel pessoal ou tablet para participar numa sessão de CareAR Assist. CareAR Assist não capta qualquer informação pessoal da sua empresa ou dispositivo móvel pessoal.

Tenho um bloqueio de segurança no meu dispositivo de trabalho que me está a impedir de a descarregar a aplicação CareAR?

Pode não ser possível descarregar a aplicação, mas ainda assim pode participar na sessão via web browser, clicando em "Aderir via Web Browser".

Os meus dados estão seguros?

CareAR implementa controlos de segurança técnicos e organizacionais apropriados ao risco associado a esses dados, incluindo encriptar os dados do utilizador em trânsito e em repouso.

Detalhes adicionais podem ser encontrados aqui: <https://carear.com/privacy-policy/>

O meu número de telefone ou endereço de e-mail será armazenado e partilhado se eu fornecer para se juntar a uma sessão?

Se usado para se juntar a uma sessão CareAR Assist como convidado, o seu endereço de e-mail ou telefone é armazenado no servidor CareAR, que não está acessível ao suporte da Xerox. Este tipo de informação pessoal não é vendida ou partilhada e não é utilizada para qualquer finalidade de marketing.

Se não quiser partilhar o seu número de telefone ou e-mail, pode pedir ao técnico especializado Xerox para aderir por código e introduzir o código através de xerox.com/join.

Receberei material de marketing/publicidade/emails se utilizar a aplicação CareAR?

Não. Não receberá quaisquer e-mails ou anúncios promocionais se instalar e utilizar a aplicação CareAR? CareAR Assist como convidado de uma sessão.

Não tenho ligação WIFI com o meu dispositivo móvel pessoal, o que é o consumo de dados para a sessão CareAR Assist? Quantos dados gastaria numa típica sessão de 10 minutos de CareAR Assist?

Uma sessão típica de 10 minutos utiliza 36 MB de dados que são semelhantes ao consumo utilizado para outras aplicações de streaming de vídeo.

Para mais informações: [Consumo de dados CareAR Assist Utilização de dados](#)

Que largura de banda Wi-Fi é recomendada para uma sessão CareAR Assist?

Para garantir o melhor desempenho em orientação visual em tempo real pela aplicação CareAR Assist ou ligação por browser recomenda-se uma ligação de 500 kbps. O CareAR Assist adapta-se automaticamente à variação da largura de banda quando desce abaixo 500 kbps, reduzindo a sua taxa de frames de vídeo para preservar a orientação em tempo real do seu técnico especializado Xerox. CareAR Assist é uma ferramenta de apoio colaborativo e não funciona fora de linha.

O CareAR Assist requer Wi-Fi?

O CareAR Assist funciona com ligações de dados móveis (LTE) e com ligações Wi-Fi.

E se eu não tiver armazenamento suficiente no meu dispositivo para descarregar a aplicação CareAR Assist?

Não há qualquer problema! Pode optar por participar na sessão de assistência através de um browser como o Chrome ou o Firefox. Isto não ocupa qualquer armazenamento no seu dispositivo. Uma vez que não está a descarregar a aplicação CareAR Assist para o seu dispositivo.

Como posso fazer características de realidade aumentada na aplicação CareAR Assist trabalhar melhor?

A melhor experiência de realidade aumentada do CareAR Assist tira partido da boa iluminação, superfícies planas, e objetos estacionários. Ao utilizar a aplicação CareAR Assist, quer garantir que os símbolos de focagem (mira) no ecrã sejam visíveis sobre o objeto que está a ser visto para assistência.

Isto significa que a visão por computador está a mapear o seu dispositivo e vai permitir anotações (setas, círculos, entre outros) para "colar" no seu dispositivo Xerox dentro do campo de visão do seu smartphone.

Posicione a sua câmara a cerca de um metro de distância do objeto a ser mapeado. É útil mover-se ligeiramente para trás/para a frente e de um lado para o outro em torno do objeto que está a ser visto caso os símbolos espaciais não visíveis.

Se não descarregar a aplicação CareAR Assist, apenas visualizará a orientação do ponteiro laser sem mapear o espaço.

Particpei na sessão CareAR Assist através da aplicação e ativei o vídeo. Por que é que as anotações gráficas não estão a funcionar? Para as anotações gráficas funcionarem a aplicação CareAR Assist precisa de mapear o espaço em vista da câmara.

Posicione a câmara do seu dispositivo móvel a aproximadamente um metro da sua Xerox e mover-se ligeiramente para trás/para a frente e de um lado para o outro à volta do objeto. A mira branca aparecerá no seu dispositivo quando a calibração estiver concluída.

Estará então pronto para colocar anotações no ecrã.

Tenho de manter o meu telefone estável?

Com o aplicativo CareAR Assist, as directrizes desenhada pelo seu técnico especializado Xerox fica trancado no lugar, mesmo se mover a sua câmara. Note que se estiver a utilizar o browser, e não a aplicação CareAR Assist, as ferramentas estão limitadas ao ponteiro laser que não será trancado no lugar.

Será que o técnico especializado Xerox poderá aceder ao meu telefone durante uma sessão de CareAR?

O suporte da Xerox não terá acesso a quaisquer ficheiros, armazenamento ou funcionalidades em o seu telefone durante uma sessão de CareAR Assist. O apoio da Xerox pode silenciar microfones de participantes numa reunião ao vivo (especialmente útil em condições ruidosas), podem ligar/desligar o lanterna do telefone (apenas produtos Apple) para ajudar na resolução remota em ambientes de baixa luminosidade, e pode fazer zoom para examinar um local mais de perto quando está a apontar a Câmara traseira do seu dispositivo.

As imagens tiradas durante uma sessão de CareAR Assist serão partilhadas?

Fotos e vídeos tirados durante uma sessão CareAR não serão partilhados com outros utilizadores. Note que se for necessário um técnico da Xerox para acompanhar a sua chamada de serviço com uma visita ao local ou uma chamada subsequente, terão acesso a fotos ou vídeos armazenados em segurança dentro da sua ordem de trabalho.

Esta informação permite que os peritos de apoio da Xerox estejam mais bem preparados se o acompanhamento for necessário, está provado que melhora a precisão da entrega das peças certas, e permite ao técnico Xerox fazer o seu trabalho mais rapidamente quando chega ao local.

Como anotar no ecrã para mostrar o meu o meu problema ao técnico especializado Xerox?

Durante uma sessão com a aplicação CareAR Assist, você como convidado também pode desenhar no ecrã utilizando o seu dedo. Basta arrastar o seu dedo no seu smartphone ou tablet e ver as linhas aparecerem.

Você e o seu perito em apoio Xerox terão cores de linha diferentes para ajudar a colaborar juntos. Outras cores de linha e outras espessuras estão disponíveis pressionando a ferramenta de lápis por mais tempo. Estão disponíveis outras anotações tais como setas, miras e caixas de texto.

Posso apagar ou desfazer a minha anotação?

Os utilizadores podem desfazer e/ou apagar apenas as suas anotações. Toque no botão Desfazer e a última anotação que fez será removida. Pode repetir este processo até ter removeu as anotações desejadas.

Se desejar apagar todas as anotações, mantenha premido o botão Desfazer durante alguns segundos e aparecerá uma caixa de diálogo perguntando se deseja apagar todas as anotações feitas. Clique sim e todas as suas anotações que fez serão removidas.

O CareAR Assist suporta vários idiomas?

Sim. Contudo, a natureza gráfica de uma sessão do CareAR Assist minimiza a dependência linguística através de orientação visual e capacidade do seu técnico especializado Xerox para sobrepor caixas de texto no seu campo de visão em qualquer língua em que esteja a colaborar quando utilizando a aplicação CareAR Assist.

O envolvimento linguístico está completamente dependente da região global em que se encontra quando comunicar com o suporte Xerox, e a língua falada pelo seu técnico especializado Xerox. A sua interacção linguística baseado em texto é principalmente limitado a quando é convidado para uma sessão e seleccionando a sua escolha para participar através da aplicação CareAR Assist ou browser.

O CareAR detecta automaticamente as definições de idioma do seu dispositivo móvel para apresentar texto em francês, alemão, indonésio, italiano, malaio, português, simplificado chinês, e espanhol.

CareAR é uma empresa da Xerox?

Sim. [A Xerox anuncia a formação da CareAR Software Business | Xerox Newsroom](#)