

# Nouvelle prise en charge de la réalité augmentée

La réalité augmentée équipe désormais notre équipe d'assistance client. Avec l'aide de CareAR™, une entreprise Xerox, et de sa plateforme de réalité augmentée, nous pouvons voir ce que vous voyez virtuellement, et vous aider à résoudre les problèmes plus rapidement, comme si nous étions sur place à vos côtés.

CareAR® Assist permet à notre équipe d'assistance de fournir des conseils annotés avec des cercles, des flèches et d'autres signes qui « collent » dans l'espace affiché de la vidéo, en direct sur votre appareil mobile. Cela permet d'accélérer le diagnostic et la résolution des problèmes, tout en créant une expérience client attrayante. Dans le même temps, l'assistance à distance assure la sécurité de tous.

## QU'EST-CE QUE LA REALITE AUGMENTEE ?

La réalité augmentée est une expérience interactive où des images générées par ordinateur, parfois en 3D, sont superposées en temps réel sur des images numériques du monde réel et visionnées avec une caméra. Assistance dans les domaines suivants :

- **Visionnez ce que je vois :** Notre agent d'assistance s'immerge dans votre environnement à l'aide de la caméra vidéo arrière du périphérique. L'agent peut ainsi afficher visuellement le ou les problèmes à résoudre.
- **Conseils graphiques en temps réel :** Vous bénéficiez de conseils en temps réel enrichis par des annotations, telles que flèches, cercles pulsants et autres fonctions, superposées sur la vidéo en direct. Ces instructions graphiques « collent » à l'endroit où elles sont tracées, même lorsque l'appareil mobile est pointé vers un autre objet, puis re-pointées vers l'objet d'origine.
- **Confidentialité :** Seul l'appareil photo orienté vers l'arrière est utilisé, pour que l'utilisateur reste invisible.

## VOS AVANTAGES

Les conseils graphiques accélèrent la résolution de problème :

- L'assistance client Xerox peut voir exactement ce que vous voyez et vous apporter des diagnostics plus rapides.
- Aucun risque d'erreurs de communication, car les annotations signalent les éléments prioritaires.
- Le problème est affiché et identifié visuellement les étapes de sa résolution, au lieu de seulement l'expliquer.
- Vous n'avez pas à attendre l'intervention d'un technicien et toutes les personnes concernées sont en sécurité.

## COMMENT L'ASSISTANCE XEROX FONCTIONNE-T-ELLE AVEC CAREAR ?

Nous vous invitons à une session CareAR Assist via un message texte ou un e-mail. Vous pourrez ensuite télécharger l'application CareAR Assist sur votre appareil mobile ou participer à la session d'assistance avec un navigateur Web. Placez-vous à proximité de l'équipement nécessitant une assistance. La connexion sécurisée peut être utilisée sans risque.



[Téléchargez CareAR Assist depuis Apple App Store](#)



[Téléchargez CareAR Assist depuis Google Play](#)



CLIQUEZ SUR L'IMAGE POUR VISIONNER LA VIDÉO

## DE QUOI AI-JE BESOIN ?

Un appareil Android ou iOS avec les caractéristiques minimales suivantes :

| Appareils mobiles | Applis natives : | Navigateur mobile  |
|-------------------|------------------|--|
| iOS               | iOS 11+          | Safari /WebKit 11+                                       |
| Android           | Android 9+       | Google Chrome 28+, Mozilla Firefox 24+, Opera mobile 12+ |