mhermida
OFFICE DIGITAL TRANSFORMATION

CAREAR™
A Xerox Company

Reinventar la Experiencia de Servicio

Servicio empresarial y experiencias de los clientes impulsados por la IA/AR para el nuevo mundo del trabajo

Hacer que los conocimientos sean accesibles

Creada y certificada para la empresa moderna habilitada para ServiceNow, CareAR ofrece un contexto crítico a través de interacciones visuales de realidad aumentada en tiempo real, instrucciones e inteligencias como parte de un flujo de trabajo digital sin fisuras.

CareAR® Assist

Asistencia visual de realidad aumentada para la asistencia y orientación remotas en directo

Soporte visual de realidad aumentada

Capacite a los equipos de servicio en cualquier lugar para proporcionar asistencia y orientación remotas de AR visual. Vea lo que ven sus clientes, empleados y trabajadores de campo en tiempo real, mientras colabora con un conjunto de herramientas AR para guiar y resolver digitalmente sus problemas, como si realmente estuvieran en el sitio.

Desviar despachos costosos

Reduzca la frecuencia de envíos innecesarios y costosos mientras disminuye el tiempo de inactividad del cliente.

Desviar despachos costosos

Reduzca la frecuencia de envíos innecesarios y costosos mientras disminuye el tiempo de inactividad del cliente.

Desviar despachos costosos

Reduzca la frecuencia de envíos innecesarios y costosos mientras disminuye el tiempo de inactividad del cliente.

Asistencia visual AR

Asistencia visual en vivo, orientación y cumplimiento para ver y resolver problemas de forma remota, en cualquier lugar

Escale a los expertos o agentes para que vean virtualmente y guíen digitalmente las resoluciones de forma remota, como si estuvieran realmente en el sitio. Transmisión de audio y video HD en vivo con el conjunto de herramientas de colaboración AR que ancla las anotaciones en objetos 3D, lo que garantiza un alto nivel de precisión y experiencia del usuario. Capture contenido de imágenes y grabaciones de sesiones de servicio automáticamente en tickets de servicio o base de conocimiento para prueba de trabajo o cumplimiento.

Asistencia visual AR

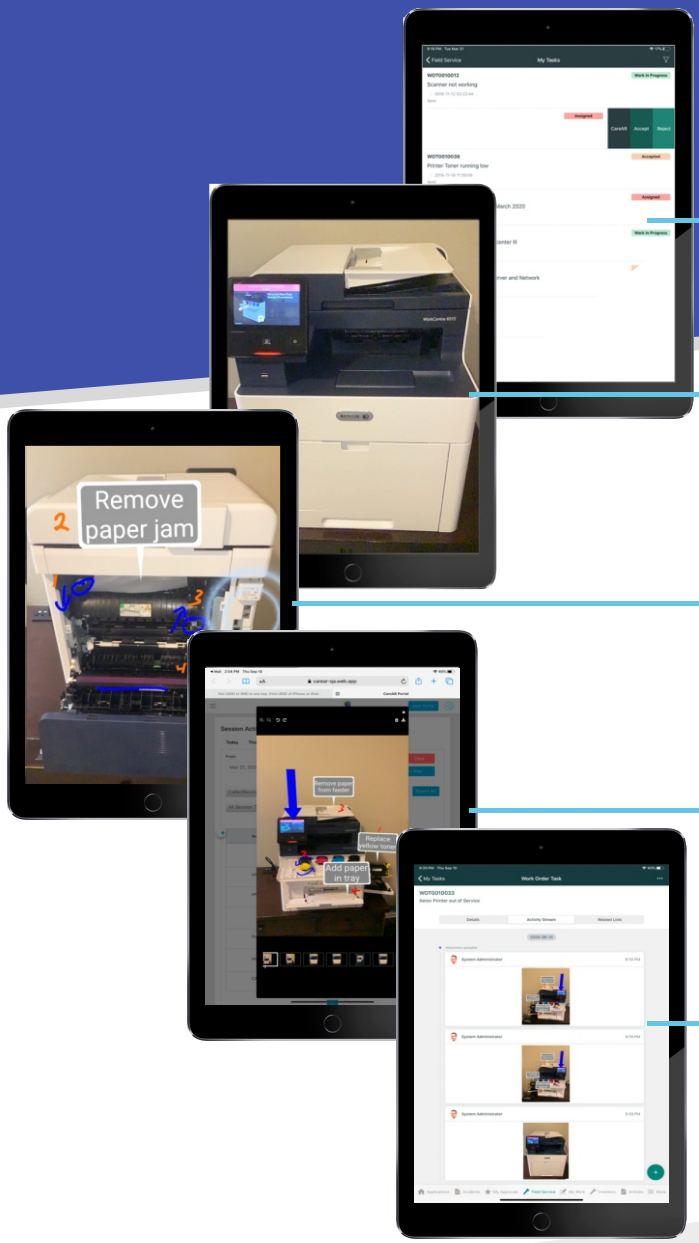
Integraciones certificadas de gestión de servicios de TI, de campo y de clientes en Now Platform

Eleve y amplíe la realidad aumentada como parte de sus aplicaciones ServiceNow y experiencias de flujo de trabajo digital. Los equipos de ServiceNow ahora pueden habilitar y escalar el contexto visual a cualquier situación. Los cumplidores pueden colaborar de forma rápida y segura con los solicitantes para ver, resolver y luego guardar virtualmente contenido de imágenes o grabaciones capturadas durante sesiones en vivo. El contenido capturado se adjunta automáticamente a casos, órdenes de trabajo, incidentes o base de conocimiento para cumplimiento, prueba de trabajo o referencia futura.

Análisis empresarial AR

Plataforma de soporte Smart AR que se vuelve más inteligente con cada sesión

La plataforma de CareAR se vuelve más inteligente con cada sesión. Etiquetamos y rastreamos equipos, contenido, interacciones, uso y datos de ubicación para administrar y medir KPI críticos. Las integraciones adicionales a ServiceNow Performance Analytics permiten comparaciones de referencia para mostrar resultados operativos tangibles.



Orden de trabajo inicial

VER
Virtualmente como si la situación estuviera realmente allí.

RESOLVER
Guíe y colabore visualmente en la resolución efectiva del problema

GUARDAR
Capture y comparta el contenido en los sistemas y con los equipos

Orden de trabajo completada

Plataforma empresarial en la nube con API integradas
Diseñado para escalar en una infraestructura global y para una fácil integración con nuestras API integradas.

Colaboración de audio y video HD escalable
Diseñado para video nítido, audio, calidad de uso compartido de documentos mientras es resistente en redes de baja latencia y "basadas en el campo" desafiadas.

Mapeo Espacial 3D de Realidad Aumentada
Nuestra tecnología patentada detecta e interactúa con objetos 3D y sus espacios para anclaje, persistencia y oclusión.

Conjunto de herramientas de realidad aumentada
Herramientas integrales para que los equipos de servicio remoto anoten, guíen e instruyan con precisión como si estuvieran realmente en el sitio.

Crear y capturar contenido con 1 clic
Cree, capture y guarde imágenes y grabaciones de video de sesiones de servicio en vivo automáticamente en tickets de servicio y base de conocimiento con 1 clic.

Amplios dispositivos compatibles
Escritorio Mac y Windows, Dispositivos móviles iOS y Android, y Gafas inteligentes.

Panel y análisis de realidad aumentada empresarial
Etiquete y realice un seguimiento de los equipos, el contenido, las interacciones, el uso y los datos de ubicación para administrar y medir los KPI críticos.

ServiceNow prediseñado y certificado
Integre y amplíe AR para los flujos de trabajo digitales de ServiceNow con Field Service, Customer Service y IT Service Management.

Instrucción **CareAR®**

Instrucciones de realidad aumentada para capacitación inmersiva, inspección mejorada y gestión de calidad efectiva.

Instrucciones visuales de realidad aumentada

Combine datos de video contextuales con guías interactivas para aumentar el nivel de conocimiento de un usuario, ya sea un técnico de servicio de campo que busca llenar un vacío en el conocimiento o las habilidades, o un cliente que necesita instrucciones para ensamblar un dispositivo después de abrirlo.

Crear instrucciones interactivas

Use esta herramienta simple pero poderosa para crear instrucciones visuales hablilitadas para AR.

Acelere la transferencia de conocimientos

Use una guía de video contextual autoguiada paso a paso para transmitir el conocimiento de los técnicos más experimentados a los menos experimentados y hacer que la información sea accesible para futuros usuarios.

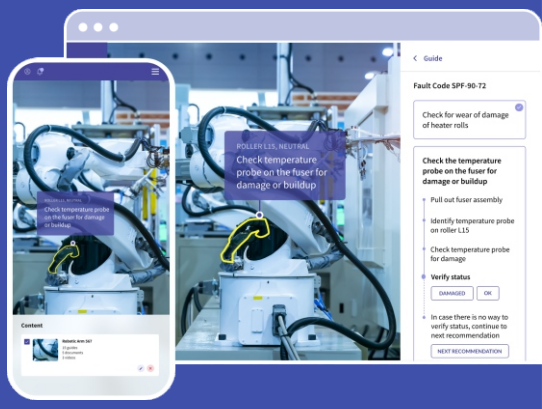
Ampliar el compromiso del conocimiento

Use la visión por computadora impulsada por IA para acceder a la inteligencia colectiva de múltiples usuarios y luego ponga esa información en acción.

Contenido instructivo mejorado con AR

Cree instrucciones autoguiadas para convertir a cualquiera en un experto.

Cree fácilmente flujos de procesos y otras instrucciones que presenten detección de objetos 3D, incluso los usuarios sin experiencia en codificación pueden hacerlo. Publique atractivas autoguías con instrucciones CareAR que se ajustan automaticamente en función del estado del equipo.



Procedimiento operativos inmersivos

Mejore los flujos de trabajo de los procedimiento con una guía contextual potenciada por la AR

Presente los flujos de trabajo de formación, servicio o inspección en 3D -este tipo de vídeo interactivo es una herramienta de instrucción más eficaz que la formación tradicional basada en conocimientos. Ayudará a los empleados y clientes de todos los niveles de experiencia a comprender mejor lo que necesitan saber para tener éxito

Conciencia dinámica

Comprometerse con instrucciones que se adaptan según el contexto

Da instrucciones que centran automáticamente la atención en áreas específicas, tienen en cuenta el estado de una pieza y se ajustan automáticamente en consecuencia. La aplicación avanzará automáticamente al siguiente paso a medida que los pasos se completen con éxito.

CAPTURAR EL CONTENIDO DE LOS ACTIVOS

Capturar el activo, sus partes y estados, y el contenido.

MAPEAR LAS INSTRUCCIONES

Correlacionar los procedimientos y contenidos ricos de AR con el activo

VERIFICAR LA EXPERIENCIA

Ponga en escena y valide la experiencia del contenido

ENTREGAR LA GUÍA DE INSTRUCCIONES

Publicar las instrucciones aumentadas para dirigirse a la comunidad de usuarios

Instrucciones paso a paso mejoradas de AR

Examine y reproduzca las instrucciones in situ o cuando se prepare para una llamada de servicio, una inspección o una evaluación de calidad.

Visón por ordenador de la AI

Detectar objetos, piezas y sus estados para la identificación contextual.

Contexto inteligente

Ofrezca las instrucciones más adecuadas en función del contexto de servicio. Mejore las instrucciones con los datos de diagnóstico proporcionados por IoT, así como el historial de servicio pertinente.

Cualquier dispositivo, en cualquier lugar

Vea las instrucciones en teléfonos móviles, tabletas, gafas inteligentes u ordenadores de sobremesa.

Herramientas de creación de instrucciones de AR

Escanee, etiquete y clasifique rápidamente los objetos para el contenido habilitado para AR, mientras edita y conserva los flujos de trabajo de instrucción dinámicos, las listas de comprobación, los diagramas de despiece y las guías de ayuda.

Plantillas inteligentes

Cree instrucciones más rápidamente con plantillas ya preparadas para la instalación, la sustitución de piezas y los procedimientos de resolución de problemas.

CareAR Instruct Analytics

Mida la eficacia y la tasa de adopción de los contenidos de formación. Calibrar y mejorar el contenido para cumplir con los objetivos KPI de la organización.

Apoyo de confianza

Pida un gestor de éxito de clientes de CareAR que le ayude con la innovación educativa

CareAR® Insight

Inteligencia de múltiples fuentes combinada con AR para mejorar la resolución de problemas y el conocimiento de los usuarios.

Información visual de realidad aumentada

Acceda a datos contextuales completos sobre el activo que se está reparando, como los detalles del producto y el historial de servicio, para ayudar a los trabajadores de servicio de campo a tomar mejores decisiones y resolver los problemas más rápidamente. Esta información también puede ayudar a cubrir las lagunas de conocimiento y a mejorar la formación de los equipos de servicio.

Correlacionar información contextual

Capture y vincule la información de diagnóstico de otras fuentes para ayudar a determinar y resolver la causa raíz de un problema.

Obtenga el estado en tiempo real

Conozca el historial de servicio y otra información en tiempo real desde los dispositivos conectados.

Predecir con confianza

Combine la información histórica sobre un activo con los datos actuales de los dispositivos conectados para detectar los problemas antes de que se produzcan.

Inteligencia contextual mejorada

Accede a la inteligencia contextual completa para diagnosticar y dirigir

Capture información de dispositivos conectados, contenido curado y documentos en papel digitalizados. A continuación, la información se superpone en tiempo real sobre el vídeo en directo, para ayudar a un usuario a diagnosticar un problema, obtener más información sobre el activo al que se presta servicio o resolver un problema de forma más eficiente.

información consolidad

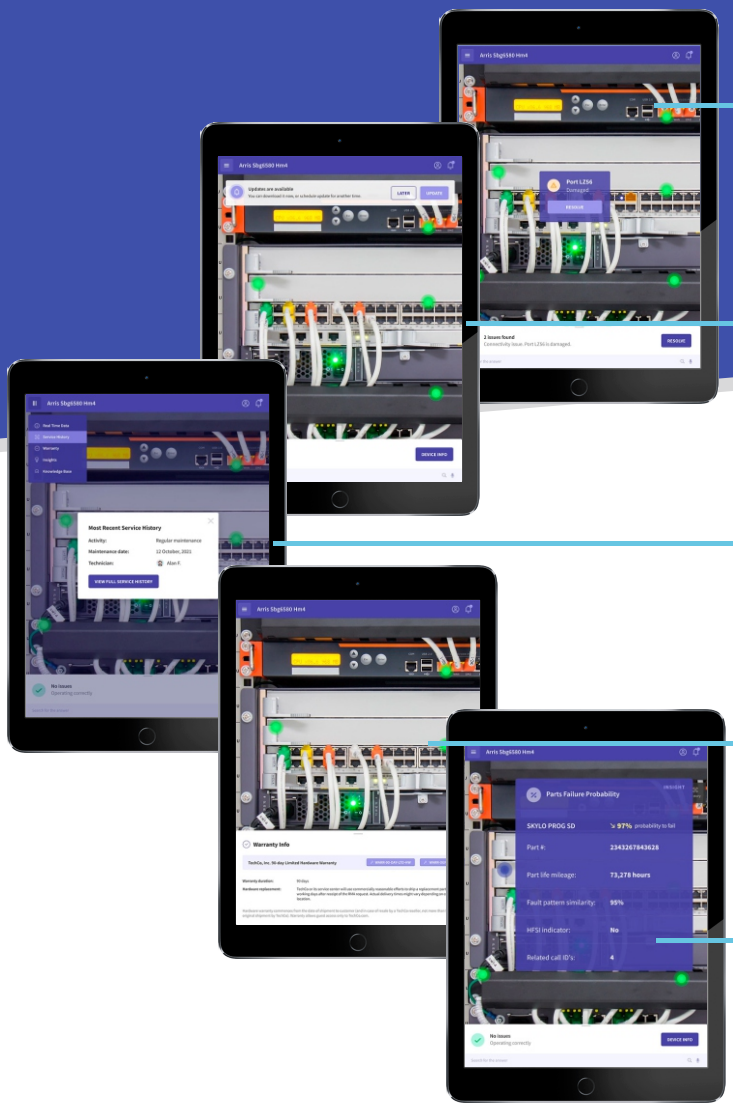
Agregue información de múltiples fuentes para priorizar la atención

Captura información de diversas fuentes, como imágenes visuales, docuementos digitalizados, historial de servicio, IoT y dispositivos conectados. A continuación, CareAR utilizará el reconocimiento de objetos basado en la visión por ordenador combinado con los datos agregados para priorizar qué áreas necesitan atención primero.

Inteligencia aumentada para la predicción

Obtenga información del aprendizaje automático para predecir posibles problemas o futuras necesidades de servicio.

Reúna y vincule información con el aprendizaje automático impulsado por la IA. Utilice esa información combinada para revelar una visión o un diagnóstico únicos.



INTEGRAR CON PRODUCTOS HABILITADOS PARA IoT
Aproveche la valiosa información que aportan los productos conectados

RECIBA ACTUALIZACIONES DE PRODUCTOS
Obtenga actualizaciones de estado y salud en tiempo real del producto conectado

VER EL HISTORIAL DE SERVICIO
Presente el historial de gestión de servicio relevante para un contexto instantáneo del producto

MOSTRAR EL ESTADO DE LA GARANTÍA
Incorpore información sobre la garantía para mejorar la experiencia del cliente

OFREZCA INFORMACIÓN PREDICTIVA
Informar a los usuarios de posibles problemas antes de que se produzcan

Detección inteligente de objetos

Recupera la marca, el número de modelo y otra información administrativa sobre el activo al que se presta servicio.

Confirmación del estado de la garantía

confirme la cobertura de la garantía en el momento.

Historial de órdenes de trabajo

Vea el historial de servicio del activo al que se está prestando servicio para obtener un contexto más profundo.

Inteligencia aumentada

Descubra información oculta y detecte los problemas antes de que se produzcan.

Recomendaciones de la base de conocimientos

Reduzca los tiempos de búsqueda con artículos y documentos basados en el conocimiento contextual.

Asistencia en AR

Haga que los compromisos con los expertos en AR sean más eficaces con conocimientos compartidos.

Preparados para IoT

Comparta los datos de diagnóstico creados por los activos conectados en tiempo real.

Soporte de confianza

Trabaje estrechamente con un gestor de éxito de clientes de CareAR de forma continua para ayudarle con una visión contextual dinámica.

SOPORTE VISUAL DE REALIDAD AUMENTADA PARA EMPRESAS

Vea y resuelva los problemas de forma remota con el soporte visual impulsado por la IA/AR, desviando los costosos envíos, reduciendo las resoluciones urgentes, reduciendo la brecha de habilidades al tiempo que proporciona una mayor eficiencia, resultados de los clientes, seguridad y reducción de las emisiones de carbono

Servicio de atención al cliente
Permita a los agentes ver lo que ven sus clientes para la resolución de problemas a distancia

Servicios de campo
Mejore la eficiencia de los técnicos y la brecha de habilidades con asistencia visual y guía a distancia

Servicios de IT
Permita que el personal de IT mejore la productividad y el tiempo de actividad de los empleados resolviendo las incidencias de forma remota

CAREAR™
A Xerox Company

mhermida
OFFICE DIGITAL TRANSFORMATION

Calle Julio Cervera, 20 Parque Tecnológico Móstoles
28935 - Madrid
91 636 61 43
soluciones@mhermida.com
www.mhermida.com

A xerox™ Company