

Assist AR

Colabora con un experto remoto como si estuviera allí mismo.



Admin

Usuario encargado de configurar y gestionar el módulo.

Admin

- **Gestión** de los **roles** para los usuarios.
- **Configuración** de las opciones del módulo.
- **Visualización** de las **estadísticas** de uso del módulo.
- Posibilidad de **ver, editar** y **borrar** todo el **contenido** generado por el resto de usuarios.
- Sin posibilidad participación como asistente en las incidencias.



Asistente

Usuario encargado de proveer asistencia en las distintas incidencias.



Técnico

Usuario que solicita asistencia.



Asistente

- **Pertenece** a uno o varios **departamentos / grupos** previamente creados por el administrador de la compañía.
- **Accede** a través de la **web**, obteniendo una **vista** de las **incidencias no resueltas** de los departamentos a los que pertenece.
- **Consulta** de la **información** que el técnico ha compartido, posibilidad de **añadir información** (en forma de archivos o mensajes de chat) o **conectarse por videollamada** para proveer de **asistencia en tiempo real** al técnico tras aceptar a participar y resolver una incidencia.
- Posibilidad de **marcar** como resueltas las **incidencias** de las que es participe y **especificar un resultado** de la resolución.
- Posibilidad de **aceptar** o **rechazar llamadas** de una incidencia.
- **Tres tipos de estado**
- **Online/Offline** para indicar si puede recibir llamadas directas de los técnicos.
- **"En llamada"** para indicar que se encuentra en una llamada.



Técnico

- **Acceso** a través de la **aplicación móvil** o **web**.
- **Creación de incidencias**, selección del departamento al que va dirigida con su correspondiente descripción. Autoasignación de código indentificativo de incidencia.
- **Revisión de incidencias**, independientemente de su estado (resueltas y abiertas).
- Posibilidad de **compartir información**, tales como fotos, vídeos de la galería, mensajes de audio o mensajes de chat **dentro de cada incidencia**.
- **Aviso de cambios en alguna de sus incidencias** o cuando un asistente está disponible para realizar la llamada de esa incidencia.
- **Posibilidad de solicitar la ayuda de un técnico** en concreto que se encuentre Online al crear una incidencia.
- **Valoración del asistente** con el que ha sido atendido.





Videollamada

- El **asistente** puede **compartir archivos, mensajes de chat** y **transmitir** su pantalla del PC.
- Los **participantes** en la llamada pueden **compartir** con el resto la posición de su puntero.
- Cada **participante** puede **identificarse** con un color o nombre debajo del puntero activo.
- Es posible **tomar capturas de pantalla** sobre el video y **añadir marcadores** o **pintar** sobre ellas en tiempo real.
- En la vista de la llamada está disponible una **galería** donde se puede acceder a los **archivos compartidos**.
- Existen botones para **activar / desactivar la transmisión** de audio o video.

¿Cómo funciona?

1

El técnico crea una incidencia a través de la plataforma web en cualquier dispositivo (smartglasses, smartphone, tablet, etc.).

El experto se une desde un PC.

2

Más expertos pueden unirse a esta sesión desde su plataforma web sin importar dónde se encuentren.

3

El experto guiará al técnico a través de la realidad aumentada, mostrando cómo actuar. Estas incidencias se guardarán para futuras ocasiones en la plataforma web.



Dispositivos



SmartGlasses

Epson Moverio BT 400

Google Glass

Vuzix M400

Smartphone Tablet

Dispositivos que soporten realidad aumentada y tengan una versión igual o superior a Android 4.4.

*Puedes ver la lista aquí

PC MAC

Especificaciones Mínimas.

Procesador: Core 2 duo 8400

RAM: 4Gb

SO: Windows 7 / Sierra

Tarjeta gráfica: Intel HD 4000

GLASS

VUZIX®

MOVERIO® ASSIST
WORK SMARTER, HANDS FREE



Especificaciones



Almacenamiento en discos encriptados (Amazon S3).



Videollamada a través de WebRTC, con cifrado de extremo a extremo.



Almacenamiento 20GB.



Datos enviados mediante DTLS (Datagram Transport Layer Security) y SRTP (Secure real-Time Protocol).

Características



API

API disponible para su integración externa



Screenshot

Toma una captura y añade feedback instantaneo.



Puntero AR

Guía fácilmente al técnico durante la sesión.



Actualizable

Actualizaciones periódicas con mejoras y correcciones.



Archivos

Envía capturas de pantalla, fotos y todo tipo de archivos de imagen.



Indicador

Señala la imagen transferida para mostrar exactamente donde está la dificultad.

Básico	Medio	Pro
220 €/Mes *	440 €/Mes *	780 €/Mes *
Prueba gratuita de 14 días.	Prueba gratuita de 14 días.	Prueba gratuita de 14 días.
1 Experto	2 Expertos	3 Expertos
3 Técnicos	6 Técnicos	10 Técnicos
10GB Almacenamiento	15GB Almacenamiento	20GB Almacenamiento
24/7 Support	24/7 Support	24/7 Support

* Pago anual

Consulta para opciones personalizadas y descuento por pago anual