

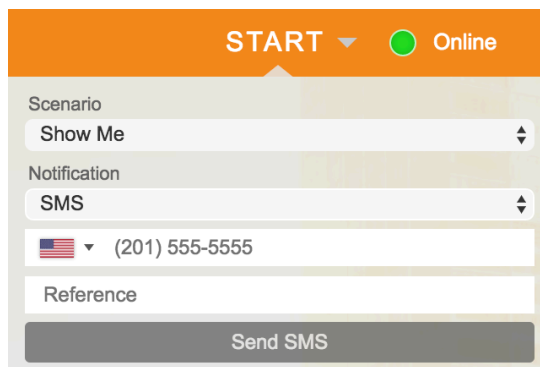


# Guía de inicio rápido

Esta guía le ayudará a comenzar rápidamente, explicándole cómo iniciar y llevar a cabo una sesión de video llamada en vivo con el Soporte Visual de SightCall.

## 1 Experto envía la invitación

- ¿Tienes un teléfono móvil iOS o Android?
- Si es así, puedo apoyarte con nuestro Servicio de Soporte Visual, para poder visualizar el problema que tienes. Con la cámara de tu móvil puedes mostrarme tu problema y yo podré ayudarte. Es rápido, eficaz, y muy fácil.
- Te enviaré un correo electrónico o un SMS que podrás abrir para iniciar el servicio. Si no has instalado el soporte visual, se te pedirá que lo instales en este momento.



The screenshot shows a form titled "START" with a status indicator "Online". The form includes the following fields:

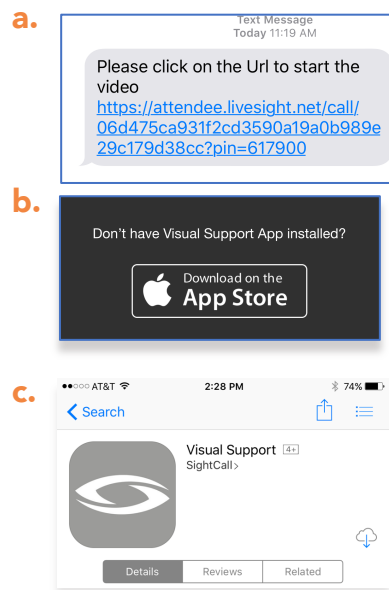
- Scenario: Show Me
- Notification: SMS
- Phone Number: (201) 555-5555
- Reference: (empty)

A "Send SMS" button is located at the bottom of the form.

## 2 El técnico descarga la aplicación

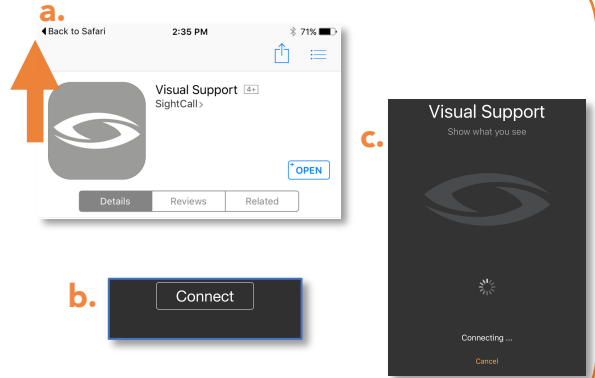
- Acabo de enviarte un SMS / email con un enlace.
- Haz clic en el enlace (a).
- Verás una página web con el botón "Instalar". Selecciona el botón Instalar para ir a Apple Store o a Google Play Store (b).
- Pulsa sobre el botón Descargar. Una vez que la aplicación esté instalada (c):
  - Android: Haz clic en "Continuar".
  - iOS: **NO** haz clic en el botón "Abrir".

**Nota:** en iOS, al hacer clic en el botón "Abrir", la aplicación de soporte visual se abre sin necesidad de conectarse a la llamada. Cuando hagas clic en "Abrir", pídeles que vuelvan al enlace de correo electrónico o SMS que recibieron y haz clic de nuevo para iniciar la llamada.



## 4 El técnico inicia el vídeo (iOS)

- Una vez descargada e instalada la aplicación, pulsa el botón Volver a Safari para volver a la página web (a).
- Pulsa sobre el botón Conectar (b).
- La sesión de SightCall comienza con la conexión (c).



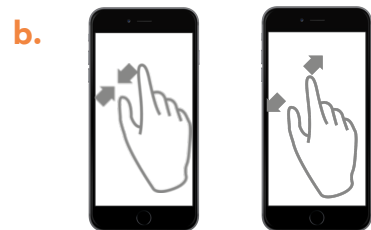
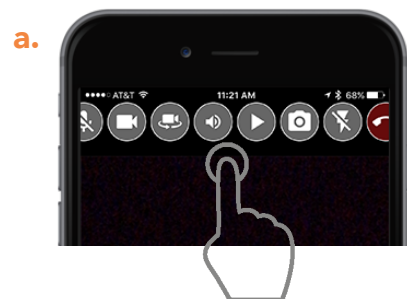
## 5 Comienza la sesión

- Ahora puedo ver a través de la cámara en la parte posterior de tu dispositivo móvil.
- Por favor, muéstrame el problema al que te enfrentas.



## 6 Intervención de técnicos

- Puedes acceder a tus controles locales en cualquier momento tocando la pantalla (a).
- También puedes acercar y alejar la vista de pantalla arrastrando dos dedos más grandes o más pequeños en la pantalla (b).



Acercamiento

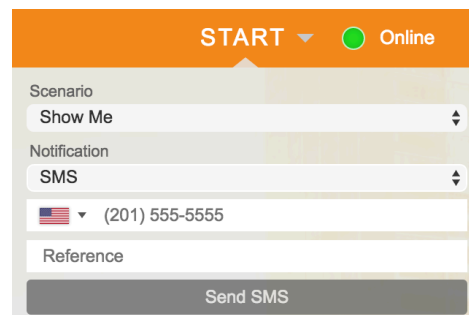
Alejamiento

# Referencia de consola

## 1 Primeros pasos en la consola

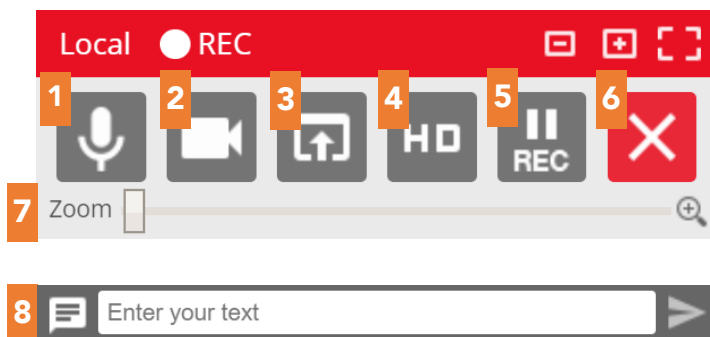
Visita la consola SightCall en <http://console.sightcall.com> e ingresa con tus credenciales. Después de iniciar sesión, conéctate y espera unos segundos hasta que tu estado este **en línea**. Haz clic en "START" para iniciar una sesión.

**Escenario:** Selecciona el caso de utilización. **Notificación:** Selecciona el método de notificación preprogramado (correo electrónico o SMS). Introduce el email o numero móvil en función del método de notificación. **Referencia:** Introduce un Identificador único del cliente, por ejemplo, el número del caso.



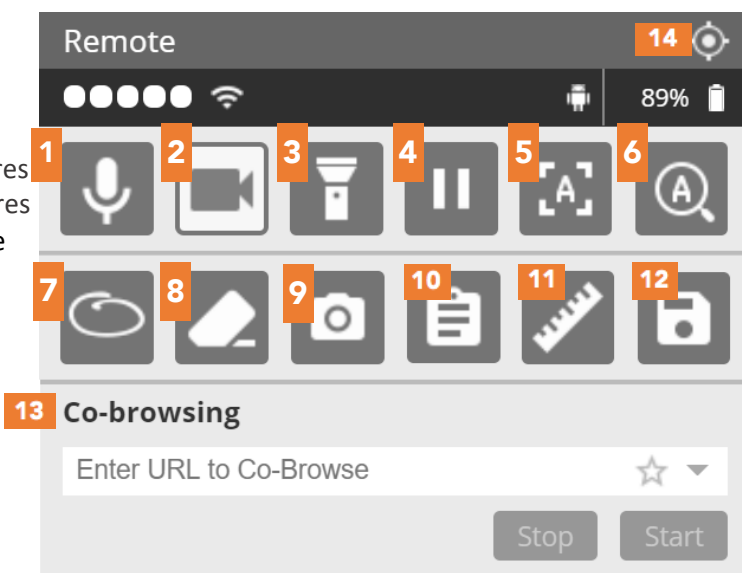
## 2 Opciones de control - Local

1. Arranque/parada del micrófono del Agente
2. Arranque/parada de la cámara del Agente
3. Compartir la vista de la pantalla (un documento local, una pagina web, otros)
4. Conmutación entre SD y HD
5. Arranque/parada de grabación de la sesión
6. Finalizar de la sesión
7. El agente realiza un Zoom remoto
8. Chat vía texto con el técnico.



## 3 Opciones de control - Remoto

1. Arranque/parada del micrófono del técnico
2. Arranque/parada de la cámara del Técnico
3. Arranque/parada de la linterna del técnico
4. Pausar/Reanudar las secuencias de vídeo
5. Habilitar el reconocimiento óptico de caracteres
6. Captura de reconocimiento óptico de caracteres
7. Anotaciones en forma de círculo o dibujo libre
8. Borrar las anotaciones
9. Tomar foto instantánea en HD
10. Sugerencias para las fotos (sugerencia)
11. Medición de distancia/áreas en AR (realidad aumentada)
12. Guardar imagen incluyendo las anotaciones
13. Navegación compartida
14. Geolocalización



**Nota:** Los botones con fondo blanco, son botones activos, ver botón 2.

# Mejores prácticas – Consejos 1/2

## Antes de la llamada:

- Recuerda al usuario remoto que tú mantendrás la llamada activa de voz durante todo el proceso.
- Explica el concepto de descarga de una aplicación desde el Apple Store/Play Store, dependiendo del dispositivo. La descarga y uso de la aplicación son gratuitos para el técnico, pero es posible que el técnico tenga que introducir la contraseña para acceder a Apple Store/Play Store, dependiendo de la configuración de seguridad o de la última vez que realizó una descarga.
- Identifica el dispositivo para determinar si deseas enviar una invitación SMS (para un smartphone) o un correo electrónico (para una tableta sin tarjeta SIM).
- Utiliza la Guía de inicio rápido de SightCall para guiar a un técnico a través de los pasos necesarios para iniciar una llamada.
- Los usuarios de Android pueden hacer clic en "Continuar" después de descargar la aplicación e ir automáticamente a la videollamada. Los usuarios de iOS deben volver al SMS original y hacer clic de nuevo en el enlace (esto se debe a los permisos de iOS).

# Mejores prácticas – Consejos 2/2

## Durante la llamada

- Una mirada rápida para juzgar la batería del teléfono del técnico. Si este valor es inferior al 10%, puede ser útil recomendar que el técnico recargue su dispositivo o que utilice otro.
- Recuerda al técnico que puede hacer clic en el enlace de su SMS si pierde la conexión en cualquier momento para volver a conectarse a la llamada.
- Si es posible, haz una pausa en el vídeo o cambia a una instantánea de alta definición - esto reduce significativamente la cantidad de datos utilizados por el técnico.
- Recuerda que sólo puedes aplicar anotaciones cuando el vídeo esta "pausado" o cuando tomas una foto "instantánea en HD". *No puedes realizar anotaciones en una secuencia de vídeo en directo.*
- El botón derecho del ratón se puede utilizar para realizar anotaciones en imágenes fijas o imágenes. Un clic con el botón izquierdo del ratón en el modo de anotación "Lazo" crea un círculo naranja en la imagen. Haciendo clic y arrastrando el botón derecho del ratón en el modo de anotación "Manos libres" se obtiene una anotación de forma libre.