



MANUAL

Preguntas Frecuentes ATR

POWERED BY  innouge

Índice

1. Roles	3
2. Dispositivos de vídeo y audio	3
3. Usuarios	4
4. Historial	5
5. Notas	5
6. Herramientas de anotación.....	6
7. Galería y Capturas anteriores	6
8. Compartir pantalla	6
9. Grabación	6
10. Activos.....	7
11. Multillamada	7
12. Navegadores web compatibles.....	7
13. Problemas de conexión	7
14. Emails automáticos.....	8

1. Roles

No soy capaz de encontrar un experto que me ayude a resolver mi incidencia.

ATR es una herramienta de asistencia remota basada en **Realidad Aumentada** que sirve para poner en contacto un técnico con una incidencia a resolver y un experto que le dará soporte. En caso de no encontrar a un experto, es importante comprobar que nuestro propio usuario haya ingresado en el sistema con el rol de **técnico**.

Otra cosa a tener en cuenta es que solo tendremos visibilidad sobre expertos dentro de nuestro mismo grupo de usuarios, el botón de información **(i)** en la pantalla de inicio del técnico permite consultar bajo que grupo/s está filtrado el listado de expertos.

En el caso de que un experto en concreto esté visible pero inactivo o ausente, es posible enviarle una notificación por correo electrónico mediante el botón correspondiente junto a su nombre.

Habitualmente soy técnico, pero es posible que necesite dar soporte a un compañero, ¿es posible?

Al crear o editar un usuario, desde el panel de administración, es posible asignarle un rol en función de sus necesidades de uso. Para usuarios que eventualmente desempeñarán ambos roles es posible configurar dicho rol como "Ambos".

En dicho caso, cada vez que el usuario acceda a la plataforma deberá seleccionar uno de los posibles roles, pudiendo dentro de una misma sesión alternar al otro rol. Para hacer esto se selecciona la opción Ir a modo..., dentro del menú desplegado al pulsar el icono hamburguesa, en la esquina superior derecha de la pantalla de inicio.

Otra posibilidad para que dos usuarios normalmente técnicos, intervengan en la misma llamada es hacer uso de la función multillamada dentro de una videoasistencia.

2. Dispositivos de vídeo y audio

Al acceder a ATR se me muestra un mensaje "Permitir el acceso a la cámara y al micrófono."

Para poder llevar a cabo una videoasistencia dentro de **ATR** es necesario dar permisos de acceso a cámara y micrófono. En caso contrario, al intentar llamar se recibirá un mensaje de alerta del tipo "*Ha de dar permiso de acceso a la cámara y micrófono. Vuelva a logearse*".

La primera vez que se accede a la página **ATR**, se solicitarán los correspondientes permisos para funcionar correctamente. En el caso de rechazarlos, es posible acceder a la configuración del navegador a posteriori y cambiarlos.

En sistemas operativos **Android** es posible acceder a dicha configuración desde la sección de "Ajustes del teléfono", en el apartado **Aplicaciones**.

3. Usuarios

Querría solicitar asistencia de un experto no registrado en la plataforma, ¿es posible?

Cualquier usuario de **ATR** puede invitar a un usuario externo a la plataforma mediante la opción **Compartir URL** del menú desplegable desde el icono hamburguesa de la esquina superior derecha de la pantalla de inicio.

Para compartir dicha invitación tendremos dos opciones disponibles: **Generar URL** o **Enviar correo**. En el primer caso, lo que obtenemos es una URL que deberemos copiar al portapapeles y enviar al otro usuario por cualquier servicio de mensajería (por ejemplo Whatsapp). La opción **Enviar correo** requiere introducir una dirección email donde se enviará de forma automática un correo electrónico con un enlace.

Adicionalmente, debemos seleccionar un idioma para el otro usuario, dicha selección afecta al idioma en que se verá el correo recibido por el otro usuario, así como las traducciones de chat.

Es importante matizar que la invitación generada corresponde al tipo de usuario complementario a aquel que la genera. Es decir, si como técnico generamos una URL para invitar a un usuario a una videoasistencia, necesariamente dicho usuario ejercerá el rol de experto.

¿Es posible invitar a más de un usuario externo dentro de la misma llamada?

Dicha opción no está contemplada. En cualquier caso, podemos invitar a un usuario externo de la forma habitual y, posteriormente, utilizar la opción de **multillamada** para invitar a usuarios adicionales que deberán estar registrados previamente en la plataforma.

Quiero dar de alta un usuario. ¿Qué información necesito aportar?

Desde la sección **Usuarios** del panel de administración es posible registrar usuarios por **contraseña** o **correo electrónico**.

En cualquier caso se requiere un alias o *username*, un nombre y apellidos y opcionalmente el número de teléfono (no requiere verificación).

En el caso de **alta con correo electrónico**, será preciso indicar la dirección de correo del usuario, a la que se le enviará la contraseña generada automáticamente por la plataforma.

En el caso de alta con contraseña, no será necesario aportar dirección de correo electrónico pero el administrador deberá elegir la contraseña del usuario, dicha contraseña podrá ser cambiada posteriormente por dicho usuario desde ATR.

Es recomendable dar de alta a usuarios mediante correo electrónico, de manera que podrán ser dados de baja en caso de ser necesario (si necesidad de eliminarlos completamente). Además los usuarios con correo electrónico pueden recibir correos automáticos y notificaciones.

Quiero restringir el uso de ATR a cierto usuario. ¿Cómo puedo hacerlo?

Es posible dar de baja temporalmente a usuarios mediante la opción **Dar de Baja**, en la sección **Usuarios** del panel de administración. Dichos usuarios no podrán acceder a **ATR** pero se conservarán sus registros.

En el caso de querer eliminar definitivamente un usuario, así como su información asociada, se utilizará la opción **Eliminar**.

No soy capaz de encontrar, o editar, una sección dentro del panel de administración. ¿A qué puede deberse?

Los usuarios administradores tienen asociados un **nivel de administración**, en un rango del 1 al 4. Es posible que un administrador de su organización con permisos de superusuario haya restringido sus permisos para alguna sección en concreto.

Consulte al administrador de su plataforma, en el caso de que su nivel de visibilidad esté correctamente configurado póngase en contacto con nuestro equipo de soporte.

4. Historial

¿Dónde puedo encontrar el informe correspondiente a una videoasistencia anterior?

El historial de videoasistencias puede ser consultado tanto por usuarios de tipo experto/técnico dentro de la aplicación, así como por usuarios administradores desde el panel de administración.

En el caso de usuarios técnico/experto es posible acceder a su historial personal, desde la opción Ver Historial, menú desplegable del icono hamburguesa en la página de inicio. Dicho historial es editable, pudiendo añadirse etiquetas y una descripción para cada videoasistencia y por cada captura de pantalla (en caso de tenerlas).

En el caso de usuarios administradores, deberán acceder a la sección Historial dentro del panel de administración. No es posible editar el historial en esta sección, solamente consultar la información asociada.

Para ambos casos, es posible visualizar y descargar los informes en formato PDF.

5. Notas

Cuando añado una nota en pantalla se congela la imagen y tras descongelarla se pierde dicha nota. ¿Cómo puedo guardar esta información?

Las notas, al igual que el resto de información agregada sobre la imagen, solo persisten mientras la imagen está congelada. Al descongelar, se recibirá un mensaje preguntando si se desea guardar la imagen en la galería, pudiendo reproducirla posteriormente con todos los elementos añadidos por los usuarios.

Podemos leer el texto de las notas desde su leyenda, en la galería.

En el caso de que, como expertos, queramos tener disponible la imagen congelada con las anotaciones, a la vez que la imagen en tiempo real, podemos utilizar la opción **Vídeo en tiempo real**.

Quiero desplazar una nota por la pantalla pero no puedo.

En el caso de las notas de texto cada usuario puede desplazar aquellas que él mismo creó. Son fácilmente identificables puesto que están resaltadas con un borde de color.

6. Herramientas de anotación

Estoy grabando una sesión en la que se hace uso de las herramientas de anotación como el pincel o las formas, ¿quedan grabadas esas anotaciones sobre la imagen?

Quedan registradas las anotaciones hechas con la herramienta pincel. Para las formas, acciones o notas no quedarían reflejadas en la grabación pero sí en las capturas de imagen hechas con la correspondiente herramienta.

7. Galería y Capturas anteriores

En otra sesión tomé algunas capturas que pueden resultarme de utilidad para futuras asistencias. ¿Dónde y cómo puedo utilizarlas?

En la sección **Galería**, dentro de la interfaz de la videoasistencia, se encuentran las capturas de pantalla tomadas con **ATR** tanto para la llamada actual como para las anteriores.

Para acceder al histórico de imágenes, desde la misma galería de imágenes hacer clic en el botón **Imágenes anteriores**, el primero en la esquina superior izquierda. Se mostrará una galería con las videoasistencias anteriores ordenadas cronológicamente con fecha y hora.

Una vez seleccionada la imagen en cuestión, podemos traerla a la presente videoasistencia e incluso editarla con el botón **Editar** (bolígrafo), último de la esquina superior izquierda. Al concluir la edición se ofrecerá la opción de capturar para que quede guardado junto con el resto de capturas de la sesión actual.

8. Compartir pantalla

Intento compartir pantalla pero recibo un error. ¿Cómo puedo solucionarlo?

Compartir pantalla es una funcionalidad que corresponde activar al experto, para funcionar es necesario que la imagen no se encuentre congelada. En caso de estarlo, primero deberá descongelarse antes de volver a intentarlo.

9. Grabación

¿Se graban por defecto las llamadas en ATR?

Por defecto **ATR** no guarda clips de video de la asistencia. Es posible grabar, total o parcialmente, mediante la opción **Grabar**.

Terminé una videoasistencia hace unos pocos minutos y no puedo encontrar el video. ¿Es normal?

En ocasiones puede tomar varios minutos la generación del correspondiente archivo de video. En el caso de demorarse un largo periodo de tiempo es recomendable contactar con soporte.

10. Activos

Quiero asociar un activo a una videoasistencia pero no lo veo en el listado dentro de la llamada.

En caso de que un usuario, experto o técnico, no pueda ver un activo en el listado, es preciso comprobar las propiedades de visibilidad de dicho activo. Un activo solo puede ser accedido por usuarios que concuerden con su configuración de visibilidad (por usuario, grupo y/o perfil).

Mi lista de activos es demasiado larga y me cuesta asociar uno en particular a las llamadas, ¿cómo puedo facilitar la tarea?

En el caso de manejarse listados con un gran número de activos, es altamente recomendable utilizar la función de escanear código QR para asociar el activo a la asistencia. Dicha opción no estará disponible en caso de que la imagen esté congelada.

11. Multillamada

Quiero invitar a un usuario externo a la plataforma, a una llamada con múltiples usuarios. ¿Es posible?

No es posible invitar a un usuario externo desde la opción de multillamada. Una alternativa sería invitar al usuario externo a una llamada convencional mediante la opción Compartir URL para, a continuación, mediante la opción Multillamada invitar a usuarios adicionales registrados. En este caso es importante notar que las respectivas invitaciones siempre las hará el usuario registrado en el sistema.

¿Es posible grabar llamadas con múltiples usuarios?

Sí, es posible grabar llamadas con múltiples usuarios.

12. Navegadores web compatibles

Soy usuario de productos Apple. ¿Qué navegadores web puedo usar?

Un usuario con iPhone, iPad o Macintosh debe usar Safari como navegador.

13. Problemas de conexión

En la localización del técnico hay mala cobertura. ¿Qué tipo de conexión requiere ATR para funcionar correctamente?

La herramienta de videoasistencia ajustará la calidad de la imagen para adaptarse al ancho de banda disponible. En este sentido la herramienta es flexible aunque con coberturas de baja velocidad se experimentará una latencia mayor y peor calidad de imagen.

¿Soporta la conexión de ATR pérdidas de cobertura puntuales?

ATR intentará automáticamente recuperar la conexión en el caso de que uno de los participantes pierda puntualmente la cobertura.

14. Emails automáticos

En muchos casos, es deseable que los usuarios de la plataforma sean notificados cuando se dan ciertas circunstancias. En este sentido, el sistema de envío de emails automáticos de **ATR** permite notificar a los usuarios:

- Que se ha creado un activo sobre el cual tienen visibilidad.
- Que se ha registrado una incidencia. En este caso, los usuarios que reciben la notificación depende de si las incidencias son privadas o no (sección **Incidencias** del panel de administración). Para más información consulte el manual de usuario de **ATR**.

El segundo caso es especialmente interesante puesto que permite a un administrador asignar un experto concreto en la organización para solucionar una incidencia o avería y que sea informado al instante.

Si tienes cualquier duda nuestro equipo te atenderá en:

atr.support@innovae.com

Atentamente, el equipo de ATR



POWERED BY  innovae