

# Servizio Di Assistenza On-Line



# Primo Intervento

Nel menu principale del programma avviare il collegamento

Se si accede dai siti web  
viene richiesta l'autenticazione

ID Cliente = Uguale alla vostra partita iva  
Password = Il codice utente  
del vostro programma (1)



I dati della licenza (partita iva e codice utente)  
si possono visualizzare cliccando sul ? del menu principale.

# La Home Page Dell'Utente

Powered by [READYDESK](#) Help Desk Software

## Telefono voip

19/03/2010 16:45:52

Vuoi telefonarci gratis ? Collega Cuffia e microfono e chiamaci via web clicca sulla opzione Telefono Voip

## Tele Assistenza



[Supporto dal vivo](#) In linea

Initiate a new live chat session



[Telefono Voip](#)

Clik destro Apri in un'altra finestra



[Sessioni di chat](#)

View past chat sessions

## Richieste di supporto



[Nuovo ticket](#)

Submit a new support request



[I miei tickets](#)

View previously submitted tickets

## Il mio profilo



[Modifica](#)

View/change your account information



[Esci](#)




Leave the customer portal

La home page è divisa in 3 sezioni

- Tele Assistenza,
  - fornisce supporto dal vivo,
- Richieste di supporto,
  - per visualizzare le attività precedenti
- Il mio Profilo
  - Per aggiornare i propri dati

# Supporto dal vivo

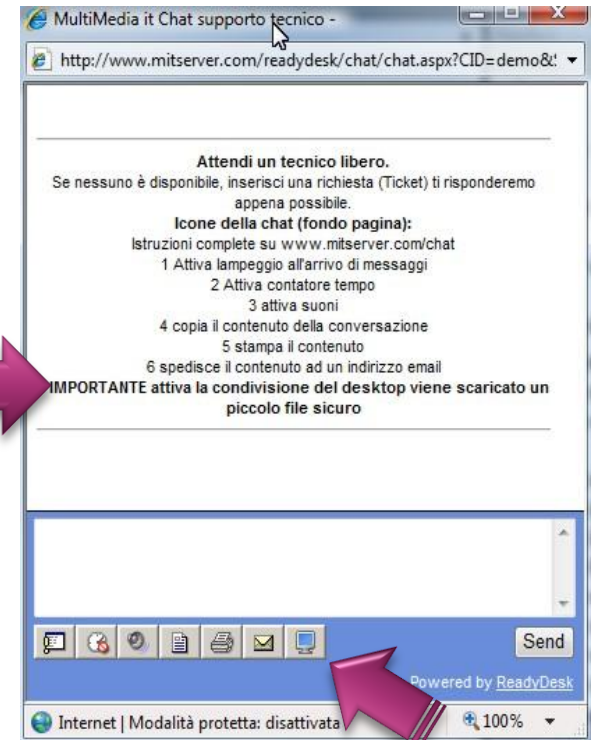
**Tele Assistenza**

-  [Supporto dal vivo](#) In linea  
Initiate a new live chat session
-  [Telefono Voip](#)  
Clik destro Apri in un'altra finestra
-  [Sessioni di chat](#)  
View past chat sessions

Quando gli assistenti sono in linea, si può avviare il **SUPPORTO DAL VIVO**.

Si apre una finestra di chat e viene inviato una avviso agli assistenti.

**ATTENZIONE:** Gli assistenti potrebbero essere impegnati in altre attività e non rispondere immediatamente.



Attiva un avviso lampeggiante all'arrivo di nuovi messaggi



Attiva il contatore del tempo



Attiva i suoni



Copia il contenuto della chat



Stampa il contenuto della chat



Invia per email il contenuto della chat



Attiva la condivisione del desktop per consentire all'assistente di intervenire sul pc.

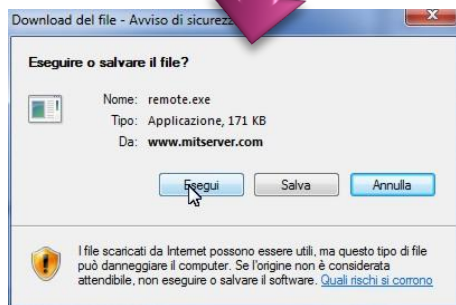


**Viene richiesto di eseguire un file, se esegui non è attivo va salvato e poi eseguito**

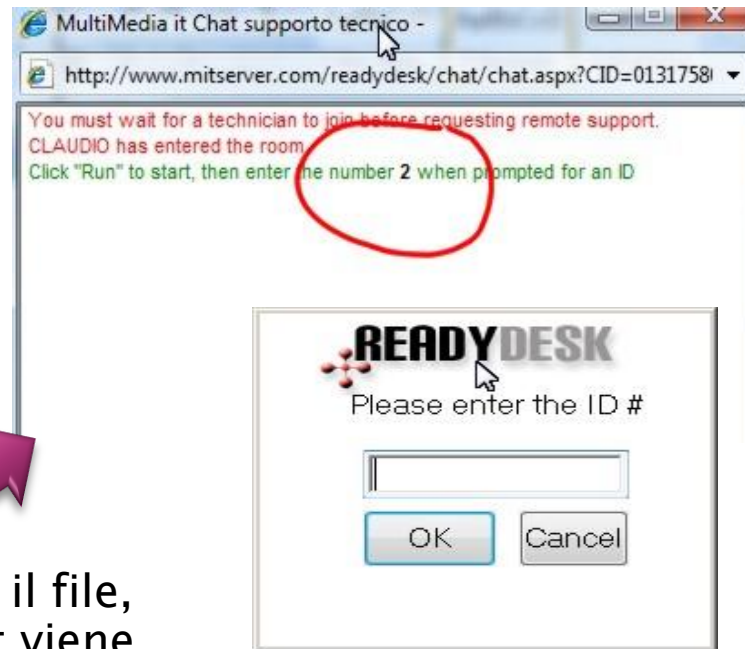
# La Condivisione Del Desktop



Selezionando Condivisione desktop viene scaricato un file. Scegliete Esegui, se il browser non lo permette, selezionate salva e poi Eseguitelo

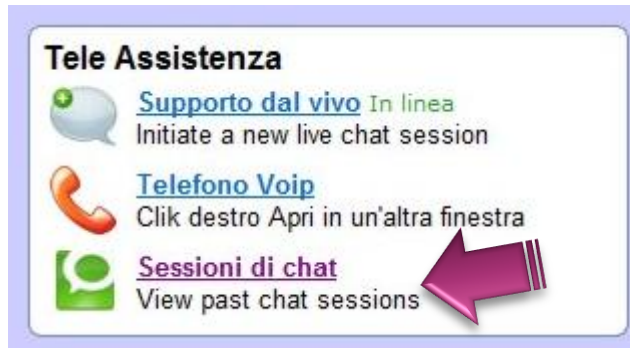


Quando avete eseguito il file, nella finestra della chat viene visualizzato il codice della sessione, inseritelo nella form per confermare la volontà di attivare la condivisione



L'assistente ora vede il vostro pc e può intervenire per effettuare aggiornamenti e / o manutenzione

# Telefono Voip



Questa piccola utilità vi permette di azzerare il costo delle telefonate.

**Cliccate con il tasto destro**, Si attiva un programma che emula un telefono voip e parte automaticamente la chiamata agli assistenti. Il firewall potrebbe bloccare il programma , selezionate Sblocca.



**Il pc deve essere dotato di Microfono e cuffie o casse.**

**E' bene provare PRIMA la funzionalità dell'audio e regolare il volume del microfono e delle cuffie.**

**(pannello di controllo - Suoni)**

# Recapiti Telefonici E Skype

Sede 0721 960825  
0721 1830404




al risponditore selezionare 3 o l'interno 803

email [assistenza@multimediait.net](mailto:assistenza@multimediait.net)

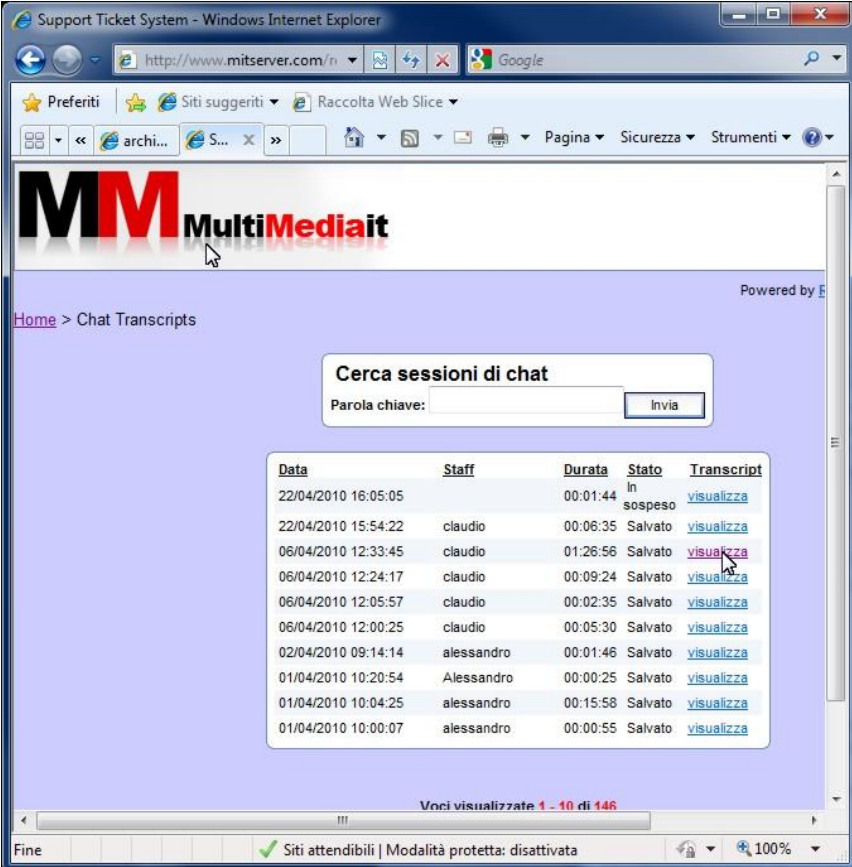
Assistente	Interno	Cellulare	Nome Skype
Veronica	214	320 7157917	Multimediait.veronica
Luca	205	349 6668350	Multimediait.luca
Alessandro	204	320 7157924	Multimediait.alessandro
Claudio	209	348 2625708	Claudio.caprara
Massimiliano	207		

# Sessioni di chat

**Tele Assistenza**

-  [Supporto dal vivo](#) In linea  
Initiate a new live chat session
-  [Telefono Voip](#)  
Clik destro Apri in un'altra finestra
-  [Sessioni di chat](#)  
View past chat sessions

Permette di rivedere i messaggi scambiati durante le sessioni di supporto dal vivo



Support Ticket System - Windows Internet Explorer

http://www.mitsserver.com/n...

MM MultiMediait

Powered by E

Home > Chat Transcripts

**Cerca sessioni di chat**

Parola chiave:

Data	Staff	Durata	Stato	Transcript
22/04/2010 16:05:05		00:01:44	In sospeso	<a href="#">visualizza</a>
22/04/2010 15:54:22	claudio	00:06:35	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
06/04/2010 12:33:45	claudio	01:26:56	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
06/04/2010 12:24:17	claudio	00:09:24	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
06/04/2010 12:05:57	claudio	00:02:35	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
06/04/2010 12:00:25	claudio	00:05:30	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
02/04/2010 09:14:14	alessandro	00:01:46	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
01/04/2010 10:20:54	Alessandro	00:00:25	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
01/04/2010 10:04:25	alessandro	00:15:58	Salvato	<a href="#">visualizza</a>
01/04/2010 10:00:07	alessandro	00:00:55	Salvato	<a href="#">visualizza</a>

Voci visualizzate 1 - 10 di 146

Fine  Siti attendibili | Modalità protetta: disattivata  100%

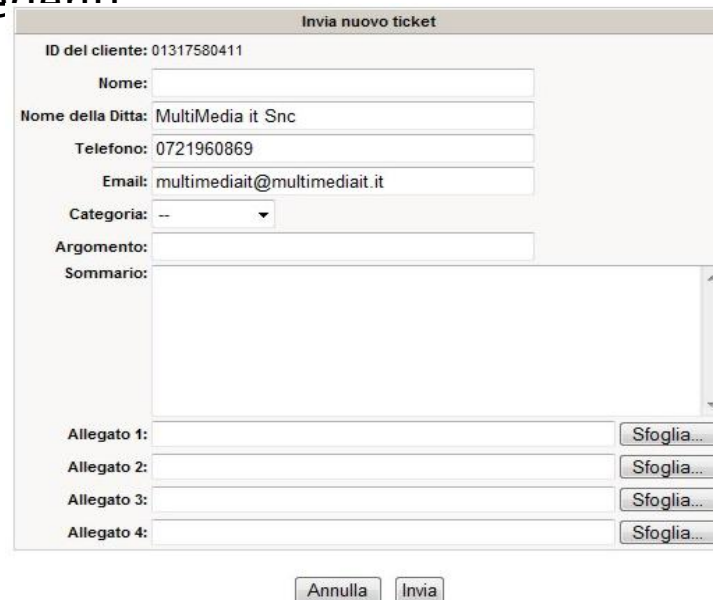
# Aprire Un Ticket (Richiesta)

Con la scelta NUOVO TICKET viene attivata il modulo per l'inserimento della richiesta.

Con i miei ticket vengono visualizzati i precedenti



- ▶ Descrivere meglio possibile il problema,
- ▶ Allegare i file necessari affinché gli assistenti possano fare prove



Nei ticket confluiscono, le chiamate dal vivo, i vostri ticket e le email inviate al servizio assistenza