

Migliora il tuo business grazie al controllo remoto

Registra il tempo di attività speso in teleassistenza e le informazioni diventano preziosi alleati per contabilizzare il supporto alla tua clientela.



## Remote Control: la teleassistenza via internet.

*Remote Control di Livecare Support è la soluzione ideale per offrire ai vostri Clienti servizi di teleassistenza da remoto, con semplicità, efficacia e con il solo utilizzo di una connessione ad Internet e di un Web browser.*

### **Intervenire da remoto sulle applicazioni software e fornire assistenza ai vostri Clienti non è mai stato così semplice**

Nata dalla grande esperienza di Icona nella progettazione di servizi di comunicazione via Internet, Remote Control è la soluzione più utilizzata per fornire servizi di teleassistenza orientati alla massimizzazione della customer satisfaction attraverso l'utilizzo congiunto di Chat, controllo remoto, file transfer, gestione delle attività di trouble-ticketing e comunicazione VoIP tramite l'integrazione a Skype.

### **Semplicità ed efficacia**

Facile da implementare e semplice da utilizzare per gli Operatori del vostro Help Desk, Remote Control consente di attivare via Internet la funzionalità di teleassistenza su una qualunque applicazione. Remote Control non richiede la preinstallazione di software sulle postazioni dei vostri clienti né prevede limitazioni relative alla banda disponibile (utilizzabile anche con modem) o alla configurazione di rete che il Cliente utilizza (Firewall, Proxy server, NAT etc.).

Il cliente accede alla teleassistenza via Internet attraverso una mail di invito che attiva la connessione con l'operatore; lo schermo del cliente si apre in una finestra dell'operatore con la quale ha pieno controllo delle applicazioni e del sistema operativo installato.

La funzionalità Control Panel garantisce che l'intervento avvenga nel pieno rispetto delle esigenze di sicurezza e di protezione della privacy dei dati del cliente; attivata la teleassistenza il cliente può in qualunque momento dell'intervento premendo un tasto, riprendere il controllo del proprio PC, mettendo in pausa l'operatore, e interrompere la sessione di teleassistenza.

Inoltre ogni sessione di assistenza può essere registrata su file e visualizzata in seguito per verificare internamente o con il cliente la corretta effettuazione dell'intervento. In Remote Control sono disponibili le funzioni Sharing (teleassistenza e file transfer), Demo (demo remote), Audio Chat (comunicazioni VoIP), Internet Agent (teleassistenza su server) e Contact Manager, che consente di esaltare la qualità del servizio con il riconoscimento del Cliente attraverso l'anagrafica e le procedure di trouble ticketing, come l'assegnazione di un problema a un Operatore e la relativa gestione degli stati dello stesso.

Il servizio Remote Control è compatibile con tutti gli applicativi software che girano su sistema operativo Windows™ (Win 2000, Win2003, WinXP, Vista), Apple™ (Mac OSX 10.4) e Linux™.

### La vostra assistenza via Web non è mai stata così viva

Per le aziende più esigenti Remote Control può essere esteso anche a Livecare Contact, permettendo di creare un servizio Help Desk multicanale per garantire ai Clienti una migliore organizzazione e una maggiore efficienza dei servizi di assistenza.

La soluzione è disponibile sul mercato in due modalità: in Outsourcing, con la fornitura annuale in ASP delle licenze, e nella versione "a prodotto", con l'installazione del server Remote Control direttamente presso la sede aziendale. In entrambi è possibile fornire supporto a un numero illimitato di clienti (non esiste licenza cliente) senza la necessità acquistare alcuna costosa licenza di sistema operativo: il server è infatti basato su tecnologie open e sul sistema operativo Linux™.

Un sistema d'amministrazione proprietario consente di configurare completamente e in autonomia il vostro servizio (operatori, gruppi, operatori di 1° e di 2° livello, etc) e visualizzare i dati delle chiamate effettuate con le rispettive durate degli interventi in modo da rendere facile una successiva tariffazione del servizio.

La struttura di postvendita di Icona è a vostra disposizione, attraverso Telefono, eMail e Chat, per offrirvi servizi di assistenza e manutenzione per tutte le problematiche relative al corretto utilizzo del sistema.

### Concentratevi sul vostro business

Livecare Support rappresenta il miglior investimento che possiate eseguire in termini di ottimizzazione dei servizi di pre e postvendita alla clientela perché riduce i costi di trasferta, i tempi di intervento e di spostamento di personale specializzato e, parallelamente, consente di focalizzarsi maggiormente sul servizio fornito e applicare nuove logiche commerciali legate al servizio di teleassistenza.

Non attendete altro tempo per contattarci; saremo lieti di fornirvi tutte le informazioni commerciali e tecniche di cui avete bisogno.

#### TABELLA FUNZIONI

- Invita Cliente
- Chat
- Audio / Video
- Web Form
- Call me Back
- Disponibile su chiave USB
- File Transfer (upload + download)
- Push documentale
- Attivazione teleassistenza assistita
- Attivazione teleassistenza non assistita (Remote View)
- Compatibilità con firewall e proxy
- Control panel (lato utente)
- Sicurezza e privacy
- Registrazione sessione di intervento
- Compatibilità con sistemi operativi Windows, Mac . Linux



Via Imola, 10  
40128 Bologna  
tel. 051 32 04 09  
fax 051 32 04 49  
www.italsel.com  
contatti@italsel.com