

Modalità di accesso al servizio ArgoHelp

ArgoHelp è un servizio di assistenza innovativo, sviluppato per facilitare il contatto tra i nostri clienti e l'ufficio assistenza evitando le consuete lunghe attese in coda al telefono.

Per accedervi è sufficiente collegarsi al sito www.argosoft.it e, nella schermata principale, cliccare sull'apposito link. (fig.1)

Nella schermata successiva, (fig.2) per farsi riconoscere dal sistema, occorre inserire i seguenti dati:

- codice ministeriale della Scuola o codice fiscale dell'Ente
- password
- nome dell'operatore presso il cliente da contattare



Figura 1 – Pagina iniziale

La password di accesso viene preimpostata per ciascun cliente con il proprio **codice cliente**, che è rilevabile da una qualsiasi fattura, dalla copia del contratto (fig.3) di assistenza, dalla licenza d'uso, e può essere cambiata in qualsiasi momento direttamente dall'utente.

Subito dopo l'accesso al sistema, viene visualizzato un pannello contenente, a sinistra, l'elenco dei prodotti per cui la scuola ha stipulato il contratto di assistenza e manutenzione. Selezionato il programma, vengono visualizzate (fig.4) le domande più ricorrenti, con relative risposte (FAQ). L'utente può così ottenere l'informazione richiesta, senza dover prenotare un contatto con la struttura di assistenza Argo.

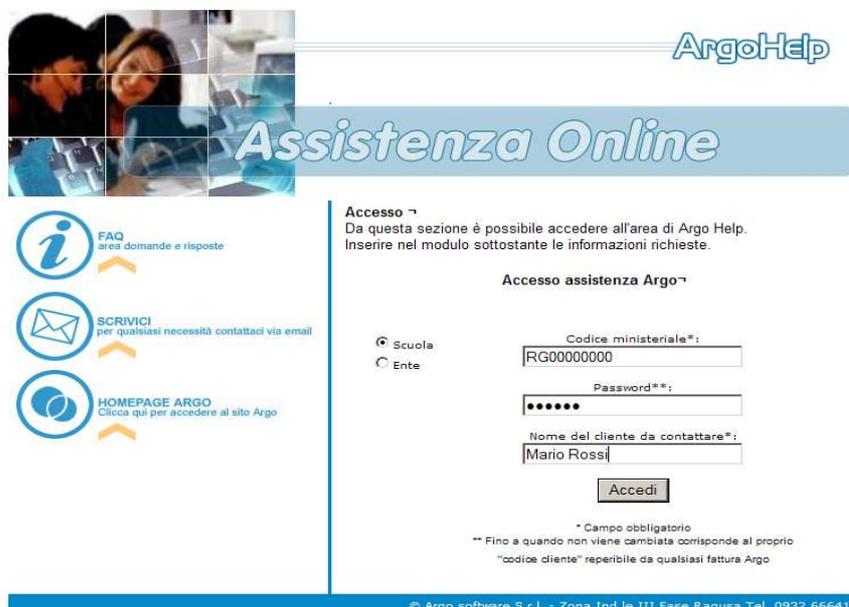


Figura 2 – Pagina di login

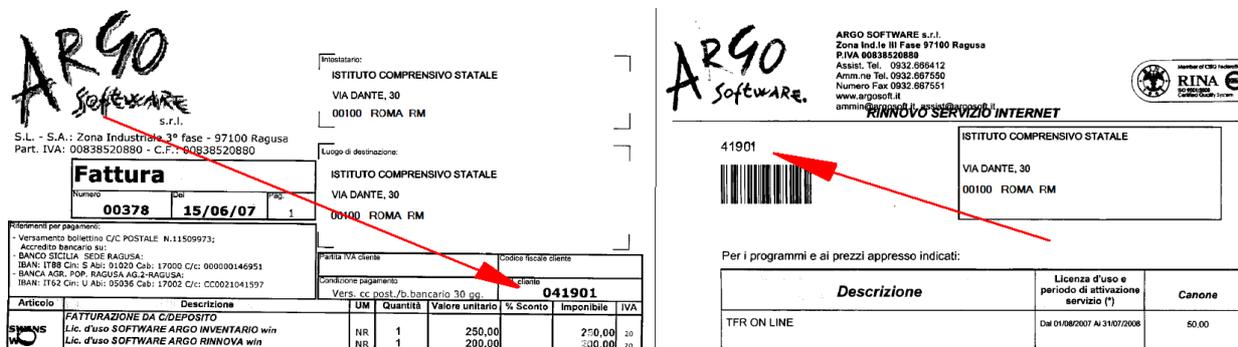


Figura 3 – Esempio di reperimento del codice cliente

Nel caso in cui non si individui la soluzione cercata, è possibile prenotarsi per essere contattati da un operatore del servizio di assistenza Argo. Per far ciò occorre specificare il problema nella casella in basso nella schermata (*motivo della chiamata*), selezionare la modalità di contatto (*chiamata telefonica, chiamata via Skype, chat*), e quindi cliccare sul pulsante di prenotazione (fig.5).

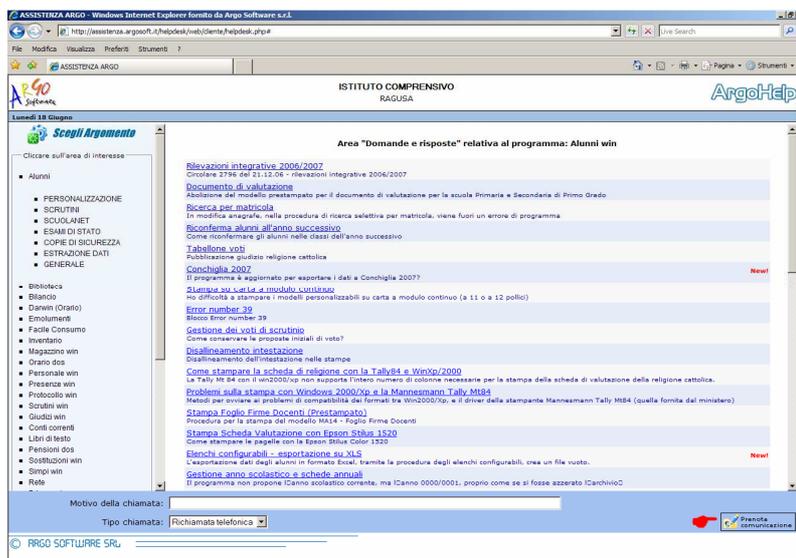


Figura 4 – La pagina delle FAQ

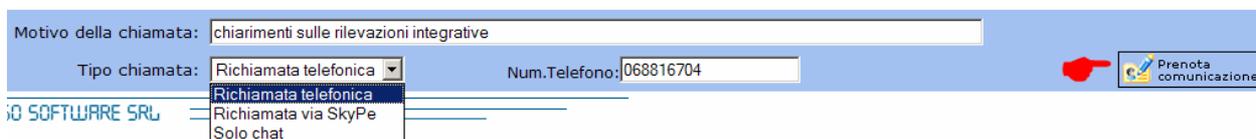


Figura 5 – Prenotazione di chiamata

Importante: a questo punto il browser NON DEVE essere chiuso, in quanto servirà per ricevere informazioni sullo stato della richiesta, sull'avanzamento nella coda (in alto a sinistra) e sul contatto da parte dell'operatore Argo. Quando l'operatore Argo avvia il contatto richiesto, il computer dell'utente emette un suono ed appare un opportuno avviso (fig.6). Si preme il pulsante rispondi per avviare la chat o comunque confermare la propria presenza, in modo da avviare il contatto telefonico.

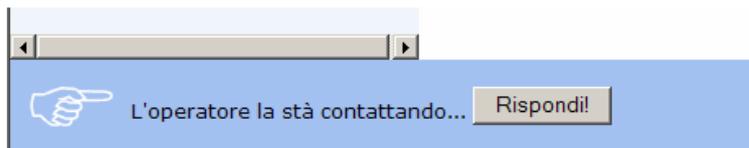


Figura 6 – Avviso di contatto operatore

Non appena si risponde al contatto dell'operatore, (fig.7) vengono abilitate due importanti funzioni aggiuntive:

- **invia file**, per il trasferimento diretto di un file al servizio di assistenza Argo
- **apri teleassistenza**, per consentire all'operatore Argo il controllo del computer

A conclusione dell'intervento non rimane che chiudere la prenotazione.

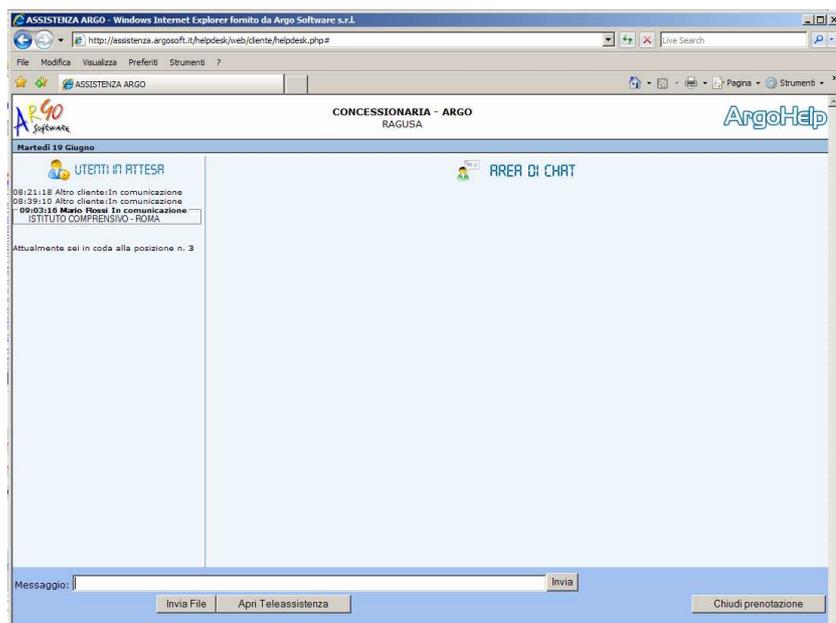


Figura 7 – Pagina utente per la gestione dell'assistenza