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 <u>www.argosoft.it</u> 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

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



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).

🌍 🕢 🔸 😰 http://assistenze.argosoft.it/helpdesk/web/diente/helpdesk.php#				
Modifica Visualizza Preferiti Stru	menti ?			
😟 🄏 ASSISTENZA ARGO		🟠 🔹 🔝 🔹 🖶 🔹 🔂 Pagina 👻 🌀 Strument		
40	ISTITUTO COMPRENSIVO	Accolle		
stunce	RAGUSA	(Andiorus)		
di 10 Giuano				
Coonli Amomonto				
Scoun Aryomento	Area "Domande e risposte" relativa al programma: Alunni win			
iccare sull'area di interesse				
	Rilevazioni integrative 2006/2007			
Vunni	Circolare 2796 del 21.12.06 - rilevazioni integrative 2006/2007			
	Documento di valutazione			
 PERSONALIZZAZIONE 	Diserce per estriciolo			
 SCRUTINI 	In modifice anagrafe, nella procedura di ricerca selettiva per matricola, viene fuori un errore di programma			
 SCOULANET 	Riconferma alunni all'anno successivo			
ESAM DISTATO CODIE DI DICUDEZZA	Come riconfermare gli alunni nelle dassi dell'anno successivo			
 COFIE DI SICOREZZA COTRAZIONE DATE 	Tabellone voti			
CEMERALE	Pubblicazione giudizio religione cattolica			
GENEROLE	Conchiglia 2007	Newl		
Biblioteca	u programma e aggiornato per esportare i oao a Conongia 20072			
Bilancio	Ho difficoltà a stampare i modelli personalizzabili su carta a modulo continuo (a 11 o a 12 polici)			
Darwin (Orario)	Error number 39			
Emolumenti	Blocco Error number 39			
Facile Consumo	Gestione dei voti di scrutinio Come conservare le proposte iniziali di voto?			
Internation with	Disallineamento intestazione			
ragio dos	Disallineamento dell'intestazione nelle stampe			
Personale win	Come stampare la scheda di religione con la Tally84 e WinXp/2000			
Presenze win	La Tally Mt 84 con il win2000/xp non supporta l'intero numero di colonne necessarie per la stampa della scheda di valutazione	della religione cattolica.		
Protocollo win	Problemi sulla stampa con Windows 2000/Xp e la Mannesmann Tally Mt84			
Scrutini win	Metodi per ovviare ai problemi di compatibilità dei formati tra Win2000/Xp, e il driver della stampante Mannesmann Tally Mt84	(quella fornita dal ministero)		
Siudizi win	Stampa Foglio Firme Docenti (Prestampato) Procedura per la stampa del modello Milá - Foglio Firme Porenti			
Conti correnti	Stampa Scheda Valutazione con Enson Stilus 1520			
ibri di testo	Come stampare le pagelle con la Epson Stilus Color 1320			
Pensioni dos	Elenchi configurabili - esportazione su XLS	Newl		
ostituzioni win	L'esportazione dati degli alunni in formato Excel, tramite la procedura degli elenchi configurabili, crea un file vuoto.			
simpi win	Gestione anno scolastico e schede annuali			
(ele	Il programma non propone iLlanno scolastico corrente, ma ILlanno UUUU/UUU1, propino come se si tosse azzerato ILlarchivioLi			
Motivo della chiama	ta:			
Tipo chiama	The Disbiamente telefonies	Prenota		
ripo chiama	res. Exiciliariate releating a	🤝 💆 comunicazion		

Figura 4 – La pagina delle FAQ

Motivo della chiamata:	chiarimenti sulle rilevazioni integrative		
Tipo chiamata:	Richiamata telefonica 💌 Num	n.Telefono:068816704	👉 📝 Prenota comunicazione
io software sru =	Richiamata telefonica Richiamata via SkyPe Solo chat		

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

L'operatore la stà contattando Rispondi!	•		
	(j)	L'operatore la stà contattando Rispondi!	

Figura 6 – Avviso di contatto operatore

emette un suono ed appare un opportuno avviso (fig.6). Si prema il pulsante rispondi per avviare la chat o comunque confermare la propria presenza, in modo da avviare il contatto telefonico.

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