

Gentile cliente siamo lieti di illustrarti il servizio che ti permette di prenotare una richiamata da parte del nostro contact center di assistenza.

Il servizio è raggiungibile dalla home page del sito [www.argosoft.it](http://www.argosoft.it) cliccando sull'icona posta in alto a destra "Argo Help"



oppure dal portale assistenza

<http://assistenza.argo.software/> cliccando sul banner raffigurato a fianco



Le credenziali da utilizzare per l'accesso al servizio sono quelle in uso per accedere agli applicativi web Argo (Es. supervisor.SG0001, mario.rossi.SG0001)



Dopo aver effettuato l'accesso il sistema visualizza un pannello contenente tutti i link necessari per cercare la risposta al proprio quesito in tutta autonomia:



Se desideri prenotare una richiamata di un operatore occorre compilare il form di prenotazione con le seguenti informazioni:

- *Nome utente da contattare*
- *Programma per cui si richiede assistenza*
- *Una breve descrizione della richiesta*

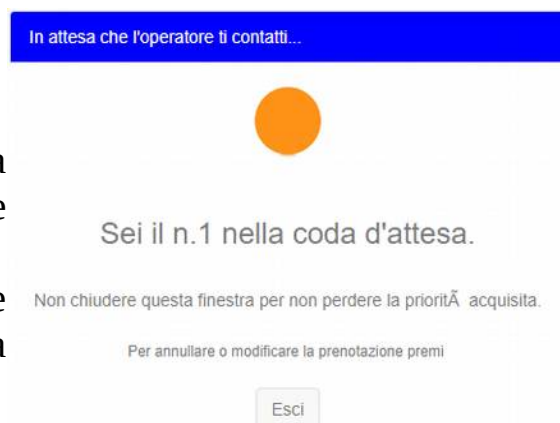
- *In che modo si desidera essere ricontattati*
- *Verificare il numero di telefono ed eventualmente variarlo*
- *Selezionare da quale struttura si desidera essere ricontattati (Concessionaria o sede Argo)*



Dopo aver compilato tutti i campi **clicca sul pulsante “PRENOTA”**

**Importante:** a questo punto ti raccomandiamo di tenere il browser con la prenotazione aperto, puoi anche ridurlo ad icona e continuare con il tuo lavoro, ma non chiuderlo altrimenti la prenotazione viene annullata.

La pagina di attesa contiene delle informazioni relative allo stato della richiesta e sull'avanzamento nella coda.



Non appena l'operatore Argo potrà servire la prenotazione invierà un messaggio di contatto, se il browser è in primo piano comparirà il seguente avviso:



se invece è ridotto ad icona verrà visualizzato un messaggio push in basso a destra del monitor.

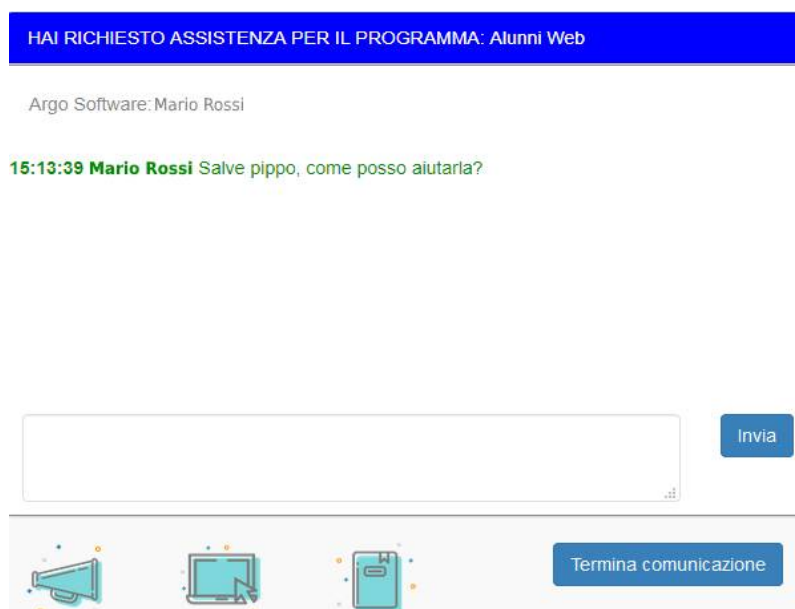
*E' necessario attivare i permessi per visualizzare le notifiche push nel proprio browser.*



**Premi il pulsante “Rispondi” per avviare la comunicazione e confermare la tua presenza.**



Dopo la tua conferma, la richiesta viene assegnata ad un operatore Argo il cui nominativo verrà visualizzato nella finestra di contatto, subito dopo seguirà la sua telefonata o un eventuale messaggio tramite chat.



Concluso l'intervento non ti rimane che chiudere la prenotazione ed effettuare il logout dal sistema.

Ti ringraziamo per avere scelto i nostri servizi. Buon lavoro

**Contact Center**  
**Argo Software.**