

## I servizi di assistenza tecnica di Indaco

### NOVITÀ

Indaco ti offre un servizio di Assistenza tecnica formato da personale esperto, in grado di aiutarti nell'utilizzo quotidiano degli applicativi, nella risoluzione delle problematiche di funzionamento e per migliorare la conoscenza delle numerose funzionalità dei software.

Come tutti i programmi della piattaforma Indaco, anche Assistenza online è un servizio ASP: infatti, tramite lo stesso dispositivo idyweb con cui accedi agli applicativi, puoi avviare il software di Gestione assistenza che ti consente di contattare il nostro personale.

Puoi scegliere tra la modalità di Assistenza tramite messaggi scritti, completamente gratuita, e la modalità con operatore, a pagamento. Per contattare un operatore devi solo inserire la tua prenotazione: ti verrà mostrata la tua posizione nella coda prenotazioni e quando sarà il tuo turno il primo operatore libero si metterà in contatto con te.

Di ogni intervento viene registrato l'argomento, la trattazione e la cronologia. Queste informazioni sono a tua disposizione in qualunque momento e le puoi consultare avviando Gestione assistenza.

### SERVIZI

Il servizio di Assistenza si articola su diversi livelli, che puoi selezionare all'interno dall'applicativo Gestione assistenza in base alle caratteristiche dell'intervento che ti serve. Puoi richiedere:

- assistenza e informazioni sui programmi tramite messaggi scritti;
- assistenza e aiuto sui programmi tramite contatto diretto con il nostro personale;
- un intervento urgente, con diritto di priorità sulle altre richieste (da utilizzarsi per situazioni di particolare criticità);

#### Assistenza scritta

Per segnalazioni, richieste di informazioni e problematiche non particolarmente complesse puoi utilizzare il servizio di Assistenza scritta. Una volta inserita, la tua segnalazione verrà presa in carico dai nostri operatori che a loro volta formuleranno la risposta per iscritto.

Una volta pronta la risposta verrai avvisato con un messaggio di posta elettronica e potrai così collegarti al servizio per consultarla.

Associati agli argomenti per i quali è possibile chiedere assistenza troverai talvolta dei contributi preregistrati. In questo caso, prima di proseguire con la tua richiesta, potrai visionare tali contributi, che possono contenere brevi filmati, spiegazioni scritte o domande frequenti con relative risposte. Se vi troverai la risposta che stavi cercando, potrai evitare del tutto il ricorso all'assistenza.



https://servizio.contabilitaonline.sm/ - HLP-Modulo segnalazione errore - Windows Intern

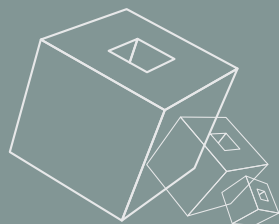
Segnalazioni al servizio assistenza

CREAZIONE AMBIENTE (CENTRO SERVIZI)

WIZARD CREAZIONE NUOVO CENTRO SERVIZI

- Per questo argomento è disponibile un aiuto pre-registrato. Puoi utilizzare il contenuto pre-regis  
**Prova il contenuto pre-registrato prima di contattare il nostro servizio assistenza!**

Usa contenuto pre-registrato   Chiedi ad un assistente   Annulla



## Assistenza con operatore

Attraverso il contatto diretto coi nostri esperti puoi trovare le risposte a tutte le problematiche legate all'installazione e all'utilizzo dei nostri programmi. Puoi scegliere di essere contattato tramite programmi VOIP come Skype® o tramite il servizio di videocomunicazione di Indaco Videonline. Per la soluzione dei casi più difficili il servizio può avvalersi di strumenti di controllo remoto, mentre per rendere più efficaci spiegazioni e dimostrazioni, i nostri tecnici possono condividere con te il loro desktop ed illustrarti i vari passaggi mostrandoteli direttamente sul tuo PC.

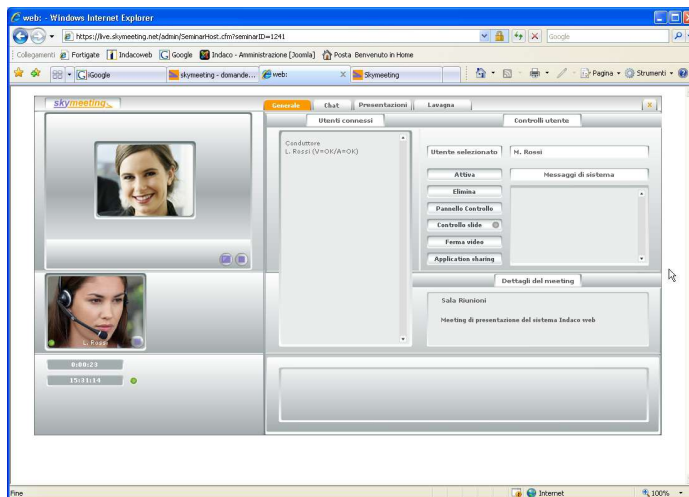
## Assistenza prioritaria

Se hai bisogno di un intervento a carattere di urgenza, puoi effettuare una prenotazione per Assistenza prioritaria. La tua richiesta viene così messa al primo posto nella coda prenotazioni e verrai contattato dal primo operatore libero. In questo modo puoi accedere al servizio nel minor tempo possibile.

## NOVITÀ

Scegliendo **Videonline** come metodo di contatto con il nostro personale, appena l'operatore sarà pronto per chiamarti verrai avvisato da un segnale acustico che il dispositivo idyweb produrrà sul tuo PC. Comparirà a video una finestra che ti informa che stai per essere messo in contatto con il nostro personale e, una volta premuto il pulsante di conferma, verrai portato direttamente nell'ambiente di videocomunicazione dove avrà luogo il tuo colloquio con il nostro operatore.

Il metodo di contatto con l'operatore può essere deciso di volta in volta ad ogni richiesta di assistenza. Per ottenere assistenza in videocomunicazione è necessario essere dotati di un microfono e di cuffie o casse acustiche.



## COSA OCCORRE

Per accedere al servizio Assistenza è sufficiente disporre di un dispositivo idyweb. Una volta avviato il tuo dispositivo, puoi accedere al programma Gestione assistenza selezionando la voce "AssistenzaOnline" presente nella lista degli applicativi.

Trovi le guide del dispositivo idyweb e del software Gestione assistenza sul nostro sito, in area Documentazione: <http://www.indacoweb.com/documentazione>.

Per ricaricare il credito del tuo dispositivo devi accedere all'area e-commerce dove troverai anche il Listino prezzi con le tariffe di tutti i servizi ASP di Indaco (<http://www.indacoweb.com/area-e-commerce.html>).

