

S.I.A. Servizi Informatici Antelmi Srl, via C. Colombo n° 78 - 72100 Brindisi

Presentazione

Grazie ad innovative tecnologie di comunicazione la SIA Servizi Informatici Antelmi Srl è oggi in grado di offrire ai suoi Clienti un nuovo servizio di supporto tecnico: l'Assistenza Remota on-line.

Il Servizio di Assistenza Remota permette ai nostri operatori di garantire un puntuale ed affidabile servizio di customer care direttamente sul PC del cliente.

Tramite l'Assistenza Remota possiamo soddisfare, in tempo reale, due fondamentali esigenze della nostra utenza:

- la consulenza diretta su concreti casi di calcolo;
- la formazione continua sulle funzionalità dei prodotti sviluppati dalla nostra azienda.

Requisiti di funzionamento

Per utilizzare il servizio di teleassistenza è necessario disporre di una connessione internet veloce (Adsl o Isdn).

Per sfruttare le potenzialità di conversazione via web si rende necessaria la presenza sul Pc del Cliente di cuffie con microfono.

Privacy

Il servizio di teleassistenza, erogato su piattaforma proprietaria Team Viewer rispetta gli standard più elevati di sicurezza sia per il trasferimento dati quanto per le operazioni di Controllo Remoto.

Per maggiori chiarimenti potrete consultare tutta la documentazione di interesse direttamente sul sito del produttore facendo clic [qui](#).

Caratteristiche Tecniche

Per utilizzare la teleassistenza è sufficiente effettuare la registrazione ai Servizi on-line ed accedere all'area riservata del ns. sito all'indirizzo: <http://www.portalesia.it>.

L'utente potrà seguire gli interventi di assistenza sul proprio PC e dialogare con i nostri operatori sia telefonicamente che via web tramite chat testuale o sessione vocale (conversazione diretta fra operatore e utente sul web eliminando l'uso del telefono).

Servizi offerti



I servizi offerti tramite il Servizio di Assistenza Remota sono:

- **Controllo remoto del PC del Cliente** e, in maniera del tutto trasparente, effettuare direttamente sullo stesso PC gli interventi di assistenza necessari (installazione software, controllo funzionalità programma, sviluppo conteggi - vertenze lavoro).
- **Dimostrazioni on-line** grazie alla caratteristica condivisione del desktop; in tale maniera gli Utenti potranno prendere visione, affiancati dai nostri operatori, di presentazioni sui nostri prodotti o su loro nuove funzionalità, o verificare particolari problematiche legate al funzionamento degli stessi, o ancora effettuare utili corsi on-line (anche pluriutente) per l'aggiornamento o la formazione all'uso dei software sviluppati dalla ns. azienda.
- **Trasferimento file** in modo sicuro e veloce sul PC del Cliente. Il servizio permette un trasferimento fino a 2Mb durante una sessione di chat e arriva fino a 4 GB durante una sessione di controllo remoto.
- **Comunicazione tramite Chat testuali** per una prima immediata analisi delle richieste di assistenza avanzate dai Clienti.
- **Comunicazione via audio** sfruttando il canale Web. La tecnologia Voice Over Ip utilizzata permette conversazioni fra operatore e Cliente direttamente tramite Web; ciò determina un abbassamento considerevole dei costi di assistenza poiché si elimina la necessità di utilizzare il telefono per richiedere e seguire gli interventi di assistenza.