

Versioni Livecare Support	Professional		Multimedia	
	Standard	Plus	Standard	Plus
Aggiornamenti Aggiornamenti gratuiti per tutta la durata del contratto.	✓	✓	✓	✓
Priorità assistenza (12 mesi) Assistenza telefonica prioritaria garantita per tutta la durata del contratto	✓	✓	✓	✓
Utilizzo senza problemi dietro firewall e Router	✓	✓	✓	✓
All-in-One Teleassistenza, dimostrazioni e formazione one-to-one e one-to-many via internet in un'unica soluzione	✓	✓	✓	✓
Moduli				
Chat Chat disponibile prima e durante la sessione di assistenza. Inoltre è possibile fare pushing documentale verso i clienti.	✓	✓	✓	✓
Teleassistenza/Teleservice Consente di prendere il controllo del PC remoto. È possibile impostare l'avvio della teleassistenza in modo manuale o automatico all'ingresso del cliente. Durante la sessione di Teleassistenza l'operatore e il cliente possono prendere, in ogni momento, il controllo di mouse e tastiera. Ad ogni sessione di Teleassistenza può collegarsi un solo cliente alla volta per ogni operatore.	✓	✓	✓	✓
Demo Consente di fare presentazione e corsi di formazione one-to-one e one-to-many via Internet. Durante la sessione di Demo l'operatore e il cliente possono prendere, in ogni momento, il controllo di mouse e tastiera. Inoltre è possibile limitare la condivisione del desktop ad una area del desktop stesso. La finestra visibile dal cliente può essere ampliata e ridotta in ogni momento in modo semplice e veloce. Ad ogni sessione Demo possono partecipare al massimo 4 clienti.	✓	✓	✓	✓
Trasferimento file Trasferisce rapidamente file e cartelle tra il desk ed i clienti. Il trasferimento file avviene in modalità compressa	✓	✓	✓	✓
Audio & Video È possibile attivare l'audio e/o la video chat e parlare e vedere il cliente solamente con le cuffie del PC e la Webcam			✓	✓

<p>Contact Manager Light</p> <p>Questa versione del Contact Manager è inclusa nella licenza. Permette solamente di inserire un'anagrafica cliente base e non configurabile (comprende: nome, cognome, mail, telefono, azienda). Inoltre è possibile compilare un campo ticket base e non configurabile (comprende: oggetto, descrizione, priorità, stato e responsabile)</p>	✓		✓	
<p>Contact Manager Standard</p> <p>Questa versione del Contact Manager permette di gestire in maniera completa ed efficace il tuo servizio di assistenza. Rispetto alla versione Light è completamente personalizzabile, è possibile inserire un'azienda e collegare ad essa un numero illimitato di clienti. Per ogni azienda è possibile anche inserire l'inventario di ciò che hanno comprato, in modo che l'operatore sia immediatamente di cosa dispone il cliente e agire di conseguenza. Con questa versione del Contact Manager è inoltre possibile consultare i report sui dettagli problemi e su quanti problemi sono stati chiusi, in modo da consultare la qualità del tuo Help Desk.</p>		✓		✓
<p>Internet Agent</p> <p>Consente anche il riavvio e la riconnessione remoti 5 Internet Agent inclusi nel prezzo della licenza, è comunque possibile acquistare quanti Internet Agent si desidera. Durante la connessione con l'Internet Agent è possibile inviare il comando Contr+Alt+Canc</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Amministrazione</p> <p>Definizione dell'amministratore per gestire servizi nella tua azienda: aggiungi account di operatori o amministratori.</p>	✓	✓	✓	✓
<p>Report</p> <p>I report forniscono informazioni dettagliate sulle sessioni degli operatori. Per avere i report dettagliati sui ticket dei clienti è necessario acquistare il modulo Contact Manager</p>	✓	✓	✓	✓
Caratteristiche di licenza				
<p>Numero delle postazioni di lavoro sulle quali può essere installato il software</p> <p>La licenza è indispensabile solo per collegare l'operatore, che potrà assistere un numero di clienti illimitato. La licenza può essere installata su un numero illimitato di PC.</p>	Illimitato	Illimitato	Illimitato	Illimitato
<p>Numero di sessioni contemporanee (canali)</p> <p>La licenza può essere installata su un numero illimitato di PC, ma con una licenza si può fare collegare un operatore alla volta. Per collegare più operatori contemporaneamente è necessario acquistare licenze aggiuntive.</p>	1	1	1	1
<p>Licenza per sessioni cliente</p> <p>È possibile spostare la concorrenza delle sessioni sui clienti. In questa modalità con una licenza si possono collegare un numero illimitato di operatori ma si può assistere solo un cliente alla volta.</p>	✓	✓	✓	✓

Caratteristiche tecniche

Modulo cliente strutturabile visivamente con il vostro logo e testo di benvenuto personalizzato	✓	✓	✓	✓
Installazione su sistema operativo server	✓	✓	✓	✓
Installazione su USB	✓	✓	✓	✓