

PANNELLO OPERATORE BACKOFFICE ENGAGEMENT

TocToc Srl P.I. 12925931003 - via Alessandro Dudan, 7 00143 Roma



Manuale d'uso PANNELLO OPERATORE - Backoffice Engagement

Sommario	
Primo accesso nel pannello operatore	2
Panoramica delle chat in gestione	3
Tab HOME – Informazioni sull'Operatore	3
Tab CHAT - Informazioni sull'utente	4
Gestione nuova chat in entrata – con modalità di risposta Automatica	5
Abilitare notifiche desktop	6
Gestione nuova chat in entrata – con modalità di risposta Manuale	6
Colore icone utente – tab Le tue chat	7
Lead generation manuale - salvataggio dati utente in chat	8
Mettere in Pausa il pannello	8
Inviare link in chat con anteprime	9
Inviare allegati	10
FAQ – Domande-risposte frequenti	10
Come utilizzare le FAQ	11
Coworking - Aggiungere un collega	11
Inoltrare una chat verso un altro Gruppo	12
Chiudere una chat con l'indice di performance	13
Avviare una Video Chat	14
Fare avviare lo screen sharing all'utente	17
Screen sharing avviato dall'operatore	18
Passare nella chat testuale durante una videochiamata	19
Uscire dal pannello chat	19
ASSISTENZA TECNICA	20

Data aggiornamento: 02/09/2024





Primo accesso nel pannello operatore

Il pannello operatore consente di rispondere a tutte le richieste avviate dagli utenti nel widget chat, quelle in tempo reale in live chat, quelle originate dai messaggi di offline (se la modalità di gestione di risposta è stata impostata verso Live chat dal pannello amministrator) e quelle generate dall'inserimento della mail utente, con una sua frase o più, in caso di operatori non disponibili.

Dopo aver ricevuto la mail per accedere nel pannello e creato la tua password personale, entrerai nella tua **Home** dove alla voce **Modifica i tuoi dati** puoi caricare la tua immagine, o avatar, e il nome che sarò visualizzato in chat.

Per accedere al pannello di gestione chat clicca su Accedi al backoffice.

Home			
Benvenuto,			
Nome cognome Email account			K Modifica i tuoi dati
🔊 Dashboard			Foto profilo
IBOX			(Level
🖌 Messaggi ricevuti	>	Backoffice: entra nel pannello di	
ACKOFFICE		gestione delle chat o per lavorare le	TOTO .
tuo account è collegato a dei grupp chiedono delle attività di backoffice.	i di lavoro che Collegati al	richieste relative i flussi digitali (se il servizio è attivo)	
annello per iniziare a lavorare le rich	ieste in att <u>esa.</u>	Foto profilo: immagine visualizzata in	
Accedi al backoffice	2 >	chat. Inserisci una tua foto, avatar o	
COUNT		logo aziendale secondo tue preferenze. Dimensione consigliata 320x320 pixel.	
Modifica i tuoi dati	>	Nickname: scrivi il nome che apparirà in chat (Nome proprio Servizio Clienti	Caricare immagini in formato standard (jpeg, pro
Cambia lingua		Assistenza clienti, Supporto tecnico,	dimensione massima non superiore a 2MB
-		ecc.).	Nickname
Logout			Junit.
		Cambia lingua: selezionando una	Mail
Logout: clicca per	uscire dal pannello.	delle lingue proposte tradurrai	and the state

l'intero pannello operatore.





Panoramica delle chat in gestione

Le chat in gestione aperte, in corso e non chiuse, appaiono nel tab a sinistra sotto **Le tue chat**. La singola chat che stai gestendo in tempo reale viene evidenziata da una fascia color azzurro e posizionata in alto al primo posto.



se è in linea, in quali Gruppi è abilitato, le attività svolte, ecc.



IOCIOC S.r.I CHAT SITO Customer care



Tab CHAT - Informazioni sull'utente

Sulla destra leggerai un nickname casuale del tipo "Anonimo – 880898" se l'utente arriva sul sito per la prima volta.

Visualizzi invece i dati dell'utente se questi sono stati salvati in precedenza dal sistema in automatico (in fase di raccolta messaggi di offline o dalla compilazione delle richieste di fallback) o da un operatore manualmente durante un'interazione.

Sotto il nome o nickname trovi le informazioni utente: In linea: se online e presente sul sito.

Non in linea: se ha lasciato la pagina e quindi la chat. L'eventuale **email** lasciata o salvata.

Il tipo di **device** utilizzato, **sistema operativo** e **browser** utilizzato.

La compatibilità del suo device con la funzione video.

INFORMAZIONI CHAT

Note: area per appuntare note informative sulla chat.

Tag: scrivi un tag per identificare il tipo di chat, a livello di contenuto o di richiesta (se assistenza, vendita, altro).

CONVERSAZIONI PRECEDENTI

Qui trovi le eventuali date con l'elenco delle chat svolte in precedenza dall'utente con altri operatori o Gruppi, tramite lo stesso device e browser. Se clicchi su una data, si aprirà sul tab sinistro la chat passata che potrai leggere.

CRONOLOGIA NAVIGAZIONE

In questa area puoi leggere i percorsi di navigazione dell'utente sul tuo sito dove è integrato il widget-chat. Mentre è in chat con te potrai leggere gli eventuali spostamenti che compie tra le pagine del sito.

	() Elisa Rossi In linea
,	 elisa.rossi@testmail.com DESKTOP Windows 10, Chrome 91 L'utente supporta il video
	INFORMAZIONI CHAT
,*	Note
	Tag Aggiungi tag
	CONVERSAZIONI PRECEDENTI
	 15 aprile 2021 Customer care 28 maggio 2021 Customer care
	15 giugno 2021 Customer care
	Customer care 17 giugno 2021 Customer care
	18 giugno 2021 Customer care creations and a second
	CKUNOLOGIA NAVIGAZIONE
	Pagina di accesso TOCTOC DEMO WEBSITE





Gestione nuova chat in entrata – con modalità di risposta Automatica

Un **trillo sonoro** e una **notifica visiva desktop** che appare in basso a destra avvisano di nuove chat in entrata o di un nuovo messaggio scritto dall'utente.

sulle funzionalità dello strumento 12:47	Note
	Tag
	Aggiungi tag
	Nuovo messaggio volevo sapere maggiori dettagli sulle funzionalità dello strumento
ı 🖸 🤗 🔌 🏂 🗩 🖷	● 26℃ へ 문 (4) 12:47 18/06/2021

La nuova chat in entrata viene posizionata in alto a sinistra sotto Le tue chat, al primo posto con icona di alert !

Le tue chat	
alcuni secondi fa ᡗ Customer care Stella verdi Ciao, è possibile fissare un appuntamento per una	
4 minuti fa Customer care Elisa Rossi volevo sapere maggiori dettagli sulle funzionalità	
un giorno fa Customer care Elisa Rossi Eliana: ok bene	
un giorno fa Customer care Elisa Rossi Eliana: certo trova alcuni modelli su questa pagin	
15 giugno 2021 Customer care Elisa Rossi Eliana: vediamo	
11 giugno 2021	
VALIN PAUSA OPZIONI ESCI	







Abilitare notifiche desktop

Clicca su OPZIONI per attivare le notifiche visive desktop che appaiono in basso a destra sul computer per avvisarti dell'arrivo di una nuova chat o un nuovo messaggio scritto dall'utente mentre sei su un'altra scheda del browser o altri applicativi del tuo computer.

Le tue chat	♣ Dati dell'utente	
alcuni secondi fa Customer care Elisa Rossi volevo sapere maggiori dettagli sulle funzionalità	Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile! 12:43	
Customer care Elisa Rossi Eliana: ok bene	Elisa Rossi Buongiorno 12:43	
Customer care Elisa Rossi Eliana: certo trova alcuni modelli su questa e	alizza notifiche desktop Nuovo messaggio	47
Customer care Elisa Rossi Eliana: vediamo	Nuova chat Chiudi Salva	-
Customer care Elisa Rossi Francesco: La nostra sede si trove a Roma in via Al		
VALIN PAUSA OPZIONI ESCI	Scrivi un nuovo messaggio	Ø

Gestione nuova chat in entrata - con modalità di risposta Manuale

Quando arriva una nuova chat questa viene posizionata al primo posto a sinistra con un'icona di alert (!), si sente un trillo, appare una notifica desktop, se ci si trova su un'altra scheda del browser, e al centro della schermata viene chiesto all'operatore se vuole prendere in gestione la chat. Se l'operatore conferma l'interazione ha avvio.

Le tue chat	🍃 Dati dell'utente	
IN ATTESA alcuni secondi fa D Customer care Elisa Rossi Ciao, sabato mattina siete aperti?	Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile! 14:42	
Customer care Elisa Rossi Eliana: se ha altri dubbi non esiti a contattarci in c	Elisa Rossi Ciao, sabato mattina siete aperti? 14:42	
(IN ATTESA 17 giugno 2021 Customer care Elisa Rossi Eliana: certo trova alcuni modelli su questa pagin		
	Questa chat non è ancora stata assegnata. Vuoi prenderla in g Si gestisco ig guesta chat	estione?
₽ \$\$°	Scrivi un nuovo messaggio	
VAI IN PAUSA OPZIONI ESCI	? 2+ c? 	A
me Documento riservato		ISO 9001 — CERT. nº 84209 ISO 27001 — CERT. nº 84210 ISO 27017 — CERT. nº 84210 ISO 27017 — CERT. nº 84211 ISO 27018 — CERT. nº 84212



Colore icone utente - tab Le tue chat

Le tue chat			
	CHAT SITO Customer care Anonimo-046435 hi	alcuni secondi fa	
0,	CHAT SITO Customer care Anonimo-442824 Cecf	5 minuti fa	
9,	Back per inoltri Customer care Anonimo-046435 certo 1321312	un'ora fa	
	CHAT SITO Customer care Rossi Mario	un giorno fa	
	CHAT SITO1 Customer care Rossi Mario : Benvenuto, trova in	un giorno fa nformazioni utili su quest	

VERDE: utente presente sulla pagina,

ARANCIONE: la sessione utente sta per finire, potrebbe essere andato via o inattivo da alcuni minuti e la piattaforma sta registrando la fine della sessione di navigazione.

GRIGIO: utente ha lasciato la pagina.

Home





Lead generation manuale - salvataggio dati utente in chat

Durante un'interazione puoi salvare dati anagrafici e commerciali sull'utente. Clicca in alto sul pulsante **Dati dell'utente** per fare apparire sul tab sinistro la scheda Anagrafica che puoi compilare con i dati di cui hai bisogno. Se l'Anagrafica è stata precedentemente personalizzata con campi personalizzati dall'account administrator troverai questi tra le ultime voci della scheda.

C Dati dell'utente	Dati dell'utente
DATI ANAGRAFICI	Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile! 14:42
Nome Elisa	Elisa Rossi
Cognome Rossi	Ciao, sabato mattina siete aperti? 14:42
Sesso	i Eliana Volpe ha preso in carico questa conversazione 14:49
Donna	no mi spiace, posso chiederle di cosa ha bisogno? 14:49 🞸
Data di nascita 18/02/1982	
Codice fiscale	
Mail elisa.rossi@testmail.com	

Mettere in Pausa il pannello

Quando clicchi su **VAI IN PAUSA** potrai concludere tutte le chat attive, ma non ricevere nuove chat in entrata. Appena tornerai dalla pausa riprenderai le normali attività di interazione.

Le tue chat	See Dati dell'utente
alcuni secondi fa Customer care Elisa Rossi volevo sapere maggiori dettagli sulle funzionalità	Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibilel 12:43
Un giorno fa Customer care Elisa Rossi Eliana: ok bene	Elisa Rossi Buongiorno 12:43
un giorno fa	Salve, come posso esserie utile? 12:45 🏈
Customer care Elisa Rossi Eliana: certo trova alcuni modelli su questa pagin	Elisa Rossi volevo sapere maggiori dettagli sulle funzionalità dello strumento 12:47
15 giugno 2021 Customer care Elisa Rossi Eliana: vediamo	
11 giugno 2021 Customer care Elisa Rossi Francesco: La nostra sede si trova a Roma in via Al	
	Scrivi un nuovo messaggio
SEI IN PAUSA	
me Documento riservato	TocToc Srl CS CA A CONTROL CERT. nº 84210 ISO 27017 – CERT. nº 84210 ISO 27017 – CERT. nº 84211 ISO 27018 – CERT. nº 84212



Inviare link in chat con anteprime

L'invio in chat di link contenenti pagine con immagini ottimizzate per la visualizzazione in anteprima, mostrano all'operatore e all'utente l'anteprima visiva del prodotto o servizio contenuto nella pagina.

Vista operatore:



Vista utente sul sito con l'anteprima dell'immagine in chat:







Inviare allegati

Clicca sull'icona attash, allegati, per scegliere dal tuo device quale file inviare in chat. Puoi inviare file di ogni tipo: .word, .pdf, immagini .jpeg, .png, ecc..

Le tue chat	🤰 Dati dell'utente				
		gas	/offerte-luce/	14:39 🎸 🔺	
5 minu	ti fa 💿 Apri				>
Elisa Rossi Eliana: https://meglioquesto.it/offerte-luce-e-ga	s/ ← → ∽ ↑	K CONTRA > Contrattualistica vigente d	a 2020_11 🗸 🗸	උ Cerca in Co	ontrattualistica vi
3	Organizza 🔻	Nuova cartella			= • 🔟 💡
Customer care		Nome	Ultima modifica	Тіро	Dimensione
Stella verdi		Alizzation Commerciale Video Liv	05/11/2020 11:28	Microsoft Edge P	463 KB
Ciao, e possibile lissare un appuntamento per u	id	Aller Commission Vinco' Vin	05/11/2020 11:27	Documento di Mi	256 KB
un giorn	ofa 📰 🛙 🖈	Allegato Tecnico Commerciale Video J.v	05/11/2020 11:28	Microsoft Edge P	428 KB
Customer care	MA	A' egato Tecnico Commerciale Video Liv	03/05/2021 18:05	Documento di Mi	245 KB
Elisa Rossi	PRF	POP Allegato Tanico Commerciale Video Elvin	03/05/2021 18:05	Microsoft Edge P	313 KB
Eliana: ok bene	RICI	💼 condizioni generali di contratto Toc Toc F	23/02/2021 17:38	Documento di Mi	423 KB
	- Same	POF condition atto Toc Toc F	05/11/2020 18:30	Microsoft Edge P	382 KB
Customer care		📬 contratto Toc Toc F	20/03/2021 13:07	Documento di Mi	240 KB
Elisa Rossi	💿 Nexto	tond' generali di contratto TocToc O	07/12/2020 12:45	Documento di Mi	238 KB
Eliana: certo trova alcuni modelli su questa pagi	n	condizioni generali di contratto ໂດເຼັາc O	18/12/2020 12:19	Microsoft Edge P	352 KB
	ATT	condizioni generali di contratto TocToc, L	05/11/2020 18:37	Documento di Mi	242 KB
15 giugno 2	021 RAC ¥	POP Som yene	05/11/2020 18:38	Microsoft Edge P	380 KB
Elisa Rossi		Nome file:		∼ Tutti i file	~
Lineria, VCUIditto				Apri	Annulla
11 giugno 2	021				
	Scrivi un nuovo	messaggio			
VALIN PAUSA OPZIONI ESCI					
	8 2+	$\langle X \rangle$			S

FAQ – Domande-risposte frequenti

Funzione utile per inviare velocemente risposte pronte alle domande frequenti che ricevi in chat senza doverle digitare ogni volta. Cliccando sull'icona **punto interrogativo** accedi all'elenco delle FAQ (rese precedentemente disponibili nel gruppo dal pannello amministratore). Utilizza il filtro "**Ricerca**" per trovare una faq scrivendo una parola o tag di riferimento, in alternativa scorri l'elenco.





Come utilizzare le FAQ

Clicca su una Domanda frequente dall'elenco a sinistra per vedere a centro schermo l'anteprima della risposta. Prima di inviarla in chat **puoi modificare** il testo all'interno dell'editor o inviarlo così pronto cliccando semplicemente su **Invia**.

<	Domande frequenti	Conferma invio messaggio X	
Ricero		в I <u>U</u> %	
?	Funcionalità Attivazione servizio	Accedi o registrati al sito e seleziona il servizio di cui hai bisogno: offerte luce e gas, solo luce o solo gas. Indica quante persone abitano in casa, in quali fasce orarie utilizzi maggiormente l'elettricità e la regione per la nuova attivazione. Infine scegli il metodo di pagamento che preferisci.	esto
?	Funzionalità Iniziare sessioni in video	Annulla	asa ando il
?	Funzionalità Inviare file in chat		
?	Funcionalità Orario chat	https://meglioquesto.it/offe gas/offerte-luce/	rte-luce-e- 1440 🟈
?	Functionalità Screen sharing	Elisa Rossi ok bene e come si attiva il servizio? 1449	

Coworking - Aggiungere un collega

Aggiungi un collega in chat (se attivo un altro account operatore) per realizzare sessioni chat con un **massimo di 3 colleghi/operatori** in chat e un utente dall'altra parte. Funzione utile in caso di richiesta di supporto o informazioni specializzate, condivisione di un argomento o progetto con altri colleghi. Puoi portare i tuoi colleghi anche all'interno di una video conference se avvii una <u>videochat con l'utente</u>.





Inoltrare una chat verso un altro Gruppo

Inoltra la conversazione iniziata cliccando sull'icona di inoltro (freccia curva) verso un altro Gruppo (marketing, assistenza, tecnico, ecc.) tra l'elenco che si apre sul tab sinistro.









Chiudere una chat con l'indice di performance

È importante a livello statistico e di reportistica che ogni operatore non dimentichi di chiudere una chat a fine interazione, sia essa testuale sia essa in video. A fine conversazione, cliccando sull'icona di chiusura chat (con la x dentro il ballon chat) appare una finestra con i possibili indici di performance da assegnare sull'intervento appena terminato.

Nascondi: se l'operatore rimane in attesa di nuove indicazioni, informazioni, da parte dell'utente che tornerà in seguito in chat.

Chiusa con successo (OK): se l'operatore ha soddisfatto tutte le richieste dell'utente.

Terminata (KO): se l'utente non ha espresso le richieste (chat chiusa subito) oppure se non sono state soddisfatte dall'operatore, questo di solito in caso di richieste non dipendenti dalla gestione e competenza del customer service.







Avviare una Video Chat

Clicca sull'icona **Video chat** in alto a destra e vedrai una finestra di anteprima video aprirsi a centro schermo per controllare la corretta funzionalità della tua webcam. Qui puoi disabilitare il video per non mostrarti in webcam e usare solo l'audio e viceversa con i relativi check sotto la tua anteprima. Clicca su **Entra** per avviare la video chat.

🛃 Dati dell'utente		■ Video chat
Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il	Video chat X	() Elisa Rossi In linea
Elisa Rossi Buongiorno 11:13		ossi@testmail.com TOP Windows 10, Chrome 91 Ite supporta il video
Elisa Rossi Stavo provando il nuovo servizi ADplay caricamento dell'immagine		
Ok posso accendere il video per farle fare poi		gi tag
Elisa Rossi Ok va bene 11:15	Abilita microfono)
Scrivi un nuovo messaggio	Annulla	
Ø 8 2+ A 2- ☑		A

Resterai in attesa di collegamento fino a quando l'utente non Accetta la tua video chat proposta.

Nel frattempo, apparirai in basso a sinistra con uno <u>sfondo virtuale</u> o con il tuo reale **sfondo sfocato**, con un **logo in sovraimpressione** o con la tua stanza, in base alle impostazioni scelte dal pannello administrator dentro le Opzioni CHAT – Sfondo.





L'utente in chat deve cliccare sul pulsante Accetta per entrare in video chat con te.

È buona norma **avvisare l'utente in anticipo** che stai per avviare la videochat di modo che possa dare i consensi che gli appariranno sul browser circa l'utilizzo della webcam e delle notifiche desktop per poter entrare in videochat.

<	Live chat	
Stavo non c carica	provando il nuovo servizi ADplay ma apisco bene come funziona il mento dell'immagine 11:14 🎸	
٢	Eliana Ok posso accendere il video per farle fare poi screen sharing e guidarla nei passaggi, ok? 11:15	
	Ok va bene 11:15 💸	
S p	ei stato invitato dall'operatore a artecipare ad una videochiamata	
Şcrivi u	n nuovo messaggio	0
	Powered by TocToc	

L'utente, come l'operatore, vedrà la propria anteprima video e potrà decidere se abilitare o meno il video e l'audio prima e durante l'interazione. Se ad esempio non vuole mostrarsi in video dovrà disattivare la voce "Abilita video", in questo caso potrà vedere e ascoltare l'operatore, parlare al microfono e scrivere in chat ma non mostrare sé stesso.

Quando l'utente accetta tu rimarrai sempre visibile a te stesso in basso a sinistro e l'utente sarà ben visibile al centro del tuo schermo.

A **sinistra** potrai tenere sotto **controllo Le tue chat** in gestione ed eventualmente continuare a scriverci, mentre al centro vedrai il tuo interlocutore, l'utente.





Se l'<u>utente</u> prima di avviare la video chat <u>disabilita il video per non farsi vedere</u> in webcam, al posto di sé stesso vedrà in basso a sinistra schermo nero e al centro l'operatore.



Se invece l'<u>utente</u> lascia <u>abilitati video e microfono</u>, vedrà l'operatore grande al centro e sé stesso piccolo in basso a sinistra. Sul tab sinistro Live chat può continuare a scrivere o leggere la chat con l'operatore.





ISO 9001 — CERT. nº 84209 ISO 27001 — CERT. nº 84210 ISO 27017 — CERT. nº 84211 ISO 27018 — CERT. nº 84212



Fare avviare lo screen sharing all'utente

Per avviare lo screen sharing l'utente deve cliccare sull'**icona grigia schermo-condivisione** (con freccetta in su) posizionata in alto a sinistra accanto all'icona video e microfono. Dopo il click gli apparirà una finestra per scegliere quale schermata condividere con l'operatore, ad esempio per essere supportato o guidato in una procedura o risoluzione di un problema.



Sul tuo pannello operatore vedrai apparire **al centro dello schermo quello che l'utente avrà scelto di mostrare** dal proprio computer e te stesso sempre in piccolo in basso a sinistra.

Per **terminare la condivisione** l'utente deve cliccare sull'icona screen sharing diventata blu con al centro avrà una X di chiusura oppure sul pulsante "Interrompi condivisione" che appare al centro dello schermo in basso.

Customer care		File Home	File Home Condividi Visualizza					
Elisa Rossi Ok va bene		Riquadro di Ri spostamento •	iquadro di anteprima e loone molto gran iquadro dettagli e lenco	ndi 📰 Icone grandi + r liti Icone piccole + liti Dettagli +	Ordina per * Adgiungi colonne *	Caselle di controllo e Estensioni nomi file Elementi nascosti	Nascondi elementi selezionati	Opzioni •
	17 giugno 2021	Riqu	adri	Layout	Visualizzazione corrente	Mostra/	/Nascondi	
Customer care		$\leftarrow \rightarrow \star \uparrow$	🗐 > Questo PC > Immagini			5 v	🔎 Cerca in Immagini	
Eliana: certo trova alcuni	modelli su questa pagin	PROSET ^ PUBBLC ESTVIN Talk Talk Talk Talk Talk Talk Talk Questo PC Docume Docume Docume Docume Docume	Rulino Screenshot Vicini-ai-clenti-a-distanza meglio-questo-logo-small detaglio-gradeto-logo-small detaglio-gradeto-chat-per-orari free-people-in-chat strumenti-web-marketing bic-in-ufficio creative-people-azienda digitalizza-processi-aziendal-toctoc citenti-online-social contratti-digital-iscuri giornat-mondate-terra-2021 customer-personalization Relability Stondo, TocToc fimmare-contratti-online-sicuro digitale-contratto-sicuro	Progetti Immagir a scriver- a certificat svideo-ch sussione a firmar- a survey-ti a innovazi d digitat- a giornata a giornata a giornata a giornata a giornata a giornata a suguri p a farfirma a farfirma a farfirma a giornata a giornata giornata giornata	video ii salvate ecensione puesto-logo ioni-9001-27001 et agratuïa-per-clienti contratti-online-certid octoc one-azienda ansformation-azienda ansformation-azienda ansformation-azienda ansformation-azienda octoc-collaudo mendiale-colori-0201 octoc-collaudo mendiale-colori-0201 octoc-collaudo mendiale-colori-0201 octoc-collaudo mendiale-colori-0201 econtratt-aziendali-online e-contratt- mendiale-acqua sta del papà			
VAI IN PAUSA OPZION	€→ II ESCI		firmare-contratti-online-legale business-online mart-working, Vista	Operatore	sion - curtomen-site			8:: •



Screen sharing avviato dall'operatore

Puoi realizzare lo screen sharing di una finestra del tuo computer cliccando sull'**icona grigia schermo-condivisione** (con freccetta in su) posizionata in alto a destra. Dopo il click potrai scegliere quale schermata condividere con l'utente per mostrarla.



Per **terminare la condivisione** clicca sull'icona screen sharing blu con al centro avrà una X di chiusura oppure clicca sul pulsante "Interrompi condivisione" che appare a centro schermo in basso.







Passare nella chat testuale durante una videochiamata

Durante la video chat in qualsiasi momento puoi scrivere in chat cliccando in alto a destra <u>sull'icona grigia con i</u> <u>ballon-chat</u>.



Al centro dello schermo tornerà la chat testuale per poter scrivere, inviare link, file o invitare altri colleghi a partecipare alla video conference. L'utente apparirà piccolo in video in basso a destra. Cliccando sull'<u>icona grigia videoconference</u> in alto a destra tornerai nella schermata della videochat.



Uscire dal pannello chat

Home

Clicca su ESCI in basso nel tab sinistro per uscire dal pannello chat e tornare nella Home del tuo account.



Documento riservato



ISO 9001 — CERT. nº 84209 ISO 27001 — CERT. nº 84210 ISO 27017 — CERT. nº 84211 ISO 27018 — CERT. nº 84212



ASSISTENZA TECNICA

ASSISTENZA STANDARD

Fascia oraria di apertura segnalazioni: 7/7 h24. Fascia oraria di presa in carico: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 esclusi festivi infrasettimanali.

Canali di accesso:

- Invio segnalazione a mezzo mail: helpdesk@toctoc.me
- Contatto telefonico al numero + 39 0692939635 per segnalazione tramite casella vocale
- Chat sul sito www.toctoc.me

Nelle segnalazioni chiediamo cortesemente di precisare il tipo di problema con screen-shot e spiegazione dell'anomalia riscontrata, in quale orario o fascia oraria, con quale device, quale browser e quale tipo connessione (se wi-fi, fissa, con firewall o proxy) si è verificata, al fine di poter eseguire una precisa e dettagliata analisi del problema e fornire nel minor tempo possibile una pronta risoluzione.

In linea di massima - salvo diversa pattuizione contrattuale - rispettiamo questi parametri di presa in carico del problema (tempo intercorrente tra la registrazione del ticket e l'inizio della sua lavorazione) in base alla severity:

BASSA: malfunzionamento che impatta minimamente, sistema funzionante in modo ragionevole, entro 1 giorno lavorativo;

NORMALE: malfunzionamento che impedisce ad una funzionalità non critica la sua espletazione, entro 1 giorno lavorativo;

ALTA: il servizio non è disponibile in alcune sezioni o contenuti, 2 ore nell'orario lavorativo indicato;

CRITICA: problematica che impedisce il funzionamento del servizio comportando mancante revenues o impatti negativi sull'immagine, 1 ora nell'orario lavorativo indicato.

Lo staff TocToc ringrazia per l'attenzione.

