



ENNOVA S.p.A.



QUICK SUPPORT

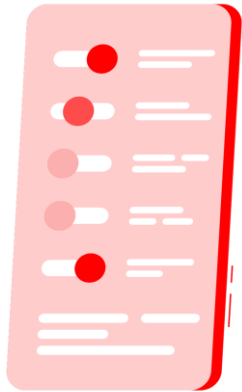
la rivoluzione
dell'assistenza
tecnica

Che cos'è QUICKSUPPORT?



è una **piattaforma web stand alone** in cloud che permette di instaurare una comunicazione video per l'assistenza tecnica in smartworking in pochi secondi

Benefits & Features



- aumentare la **User Experience**
- **Supportare** i nostri collaboratori in Smart Working
- **nessuna installazione** di software
- Integrazioni e customizzazioni **semplici** e veloci
- **accesso virtuale** alla postazione del collaboratore anche tramite telecamera smartphone
- videochiamata **1to1**
- acquisizione **screenshot**
- **abilitazione** telecamere
- chat
- invio file
- modulo **valutazione**
- Editor SMS/eMail
- Registrazione Sessioni

Punto di Forza

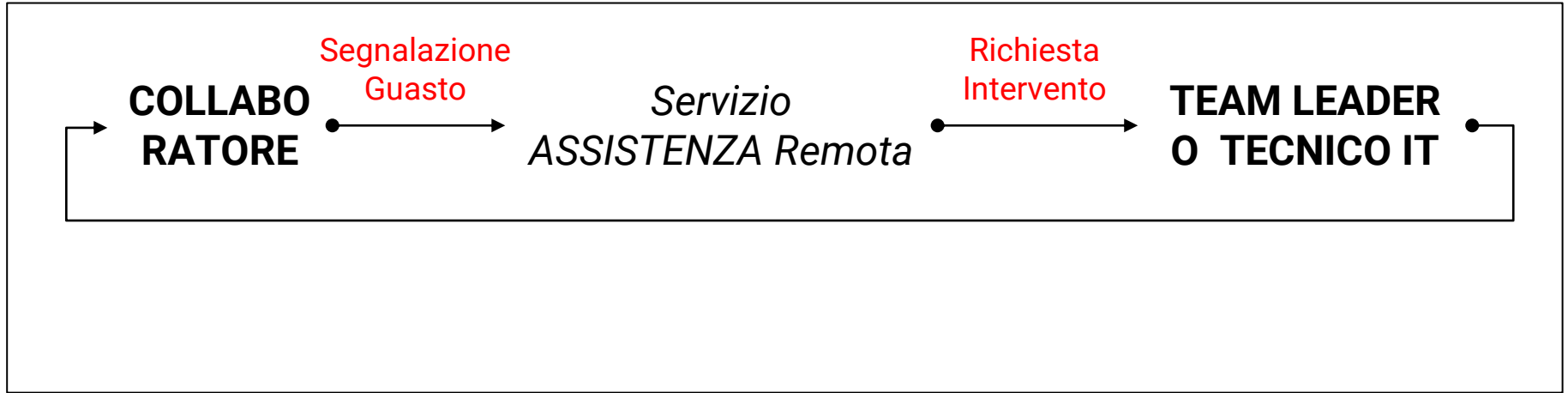
Comunicazione video/chiamata tramite
«**OneCLICK**» **link senza installare nessun software.**

Con un click, si crea una connessione video/vocale
tra le due parti senza **scambio di dati personali** e
nel rispetto della normativa sulla privacy.



USE CASE

Caso di Utilizzo



Anche se di semplice risoluzione, difficilmente il Team Leader o il Servizio di ASSISTENZA IT è in grado di supportare i Customer Agent con strumenti tradizionali/telefonici

Tele Assistenza Remota per far sentire i nostri colleghi come se fossero in Azienda

VIDEO SESSIONE

 **OneClick**



Creazione di una Sessione Video (vista IT Ennova)

enNOVA QUICKSUPPORT

Principale

- Cruscotto
- Sessioni Supporto
- Consulta Storico

Sessione

- Logout

Avvia Video Assistenza Richiedi Accesso Remoto su dispositivo cliente

Iniziativa: Ennova QuickSupport

Email o Cellulare:

CREA SESSIONE

Sessioni da Gestire AGGIORNA RICHIESTE

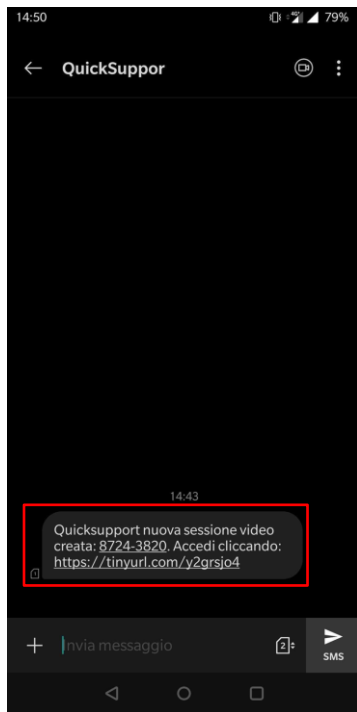
| Progetto | Stato | Tipo | Identificativo | Creata da | Scadenza Sessione | Inserito ↓ 1 | Azioni |
|-----------------------------|-------|------|----------------|-----------|-------------------|--------------|--------|
| Nessun elemento disponibile | | | | | | | |

Righe per pagina: 10

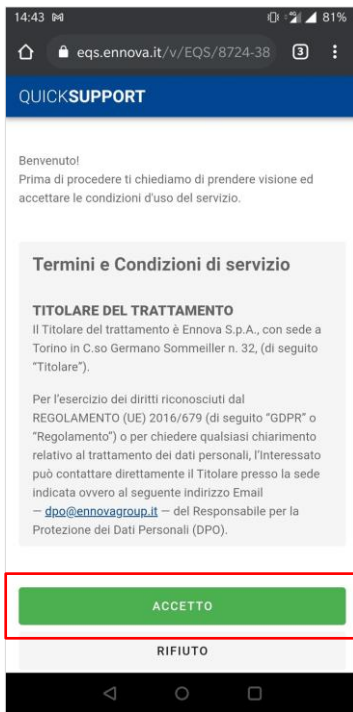
VO 9.6 enNOVA

inserire indirizzo **email** o **n° di cellulare** per avviare la sessione

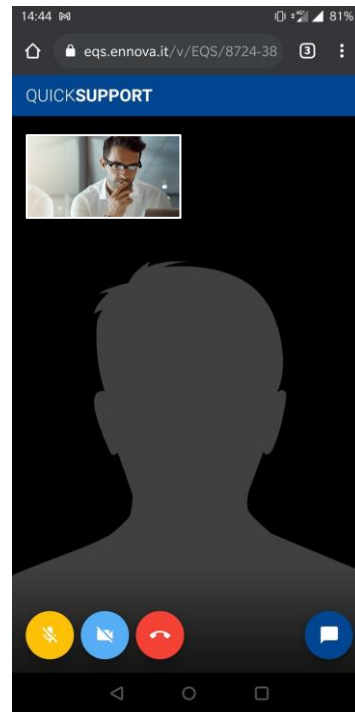
Creazione di una Sessione Video (vista Agent – Smartphone)



Invio SMS per accesso alla piattaforma

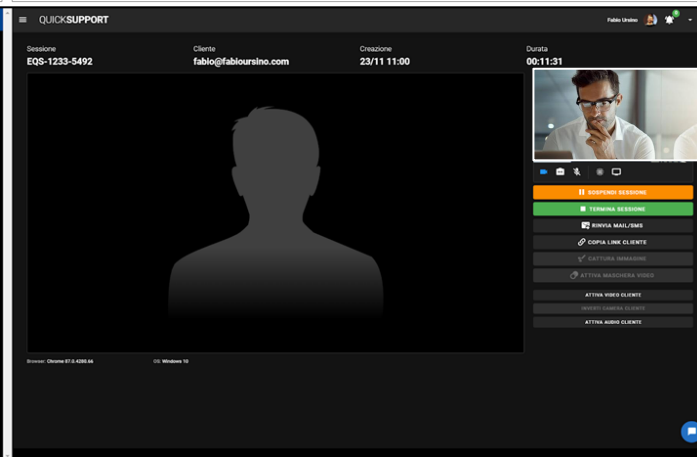
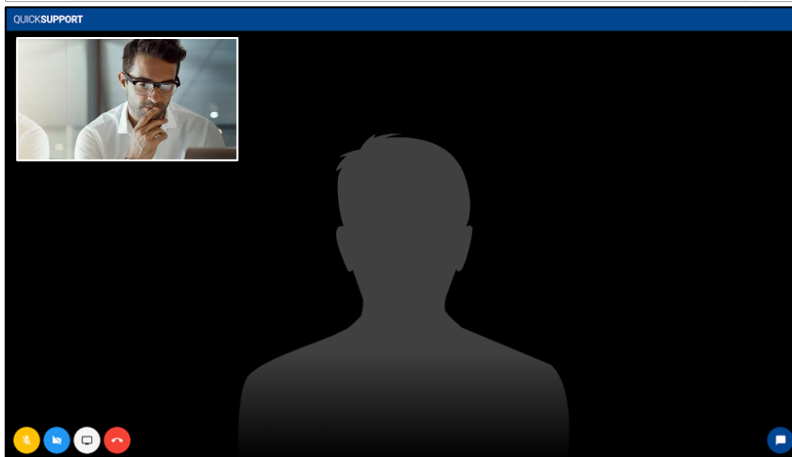
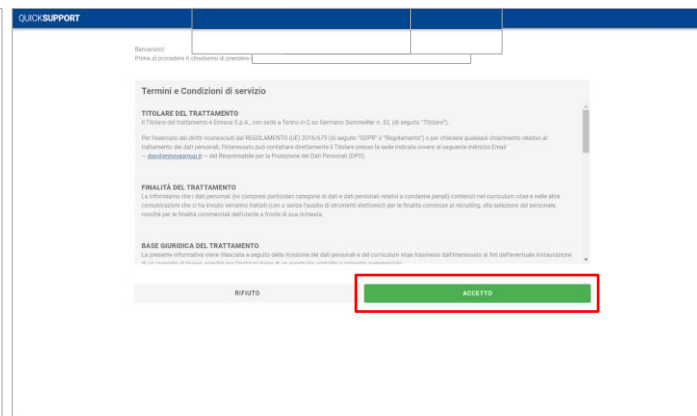
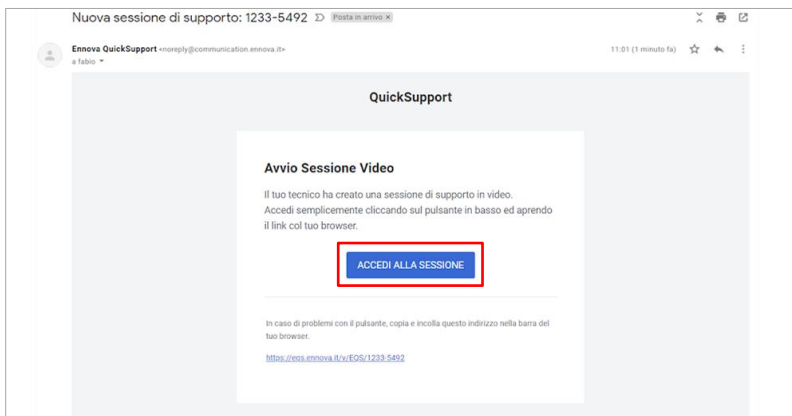


Accettazione Termini e Condizioni di servizio



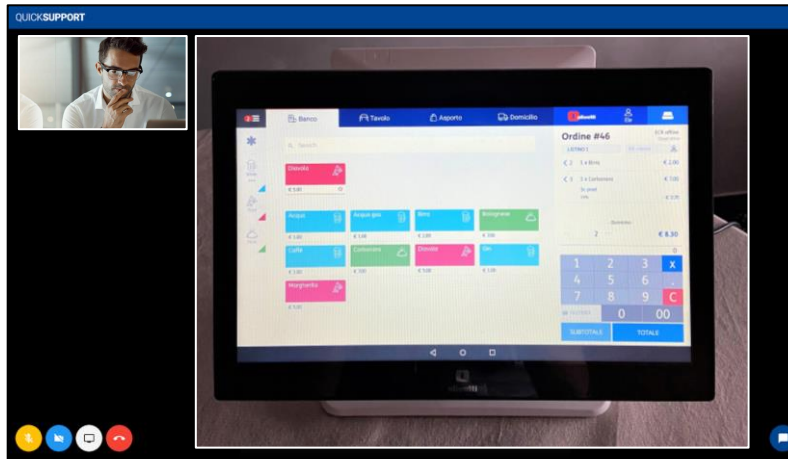
Interfaccia base del Customer Agent

Creazione di una Sessione Video (vista Agent – PC)



Utilizzo della Telecamera anteriore e posteriore

Possibilità di invertire la visione tra telecamera anteriore e posteriore



Un tasto sulla schermata dell'operatore IT che permetta di modificare la camera (anteriore/posteriore) dello smartphone del Customer Agent. Questa Funzione permette di utilizzare Quick Support anche per parlare in video call con l'operatore per migliorare l'experience dell' assistenza.

Acquisizione Immagini ed Editing

Sessione
EQS-8724-3820

Cliente
3341470527

Creazione
13/11 14:43

Durata
00:38:59

Ordine #46

LISTINO 1

1 x Birra € 2.00

1 x Carbonara € 7.00

Sc. prod. 10% -€ 0.70

TOT € 8.30

1 2 3 X

4 5 6 .

7 8 9 C

TASTIERA 0 00

SUBTOTALE TOTALE

SOSPENDE SESSIONE

TERMINA SESSIONE

RINVIÀ MAIL/SMS

COPIA LINK CLIENTE

CATTURA IMMAGINE

ATTIVA MASCHERA VIDEO

ATTIVA VIDEO CLIENTE

INVERTI CAMERA CLIENTE

ATTIVA AUDIO CLIENTE

14:44

eqs.ennova.it/v/EQS/8724-38

QUICKSUPPORT

Sessione
EQS-8724-3820

Cliente
3341470527

Creazione
13/11 14:43

Durata
00:38:59

Ordine #46

LISTINO 1

1 x Birra € 2.00

1 x Carbonara € 7.00

Sc. prod. 10% -€ 0.70

TOT € 8.30

1 2 3 X

4 5 6 .

7 8 9 C

TASTIERA 0 00

SUBTOTALE TOTALE

SOSPENDE SESSIONE

TERMINA SESSIONE

RINVIÀ MAIL/SMS

COPIA LINK CLIENTE

CATTURA IMMAGINE

ATTIVA MASCHERA VIDEO

ATTIVA VIDEO CLIENTE

INVERTI CAMERA CLIENTE

ATTIVA AUDIO CLIENTE

QUICKSUPPORT permette lato operatore IT di scattare una foto del device, editarlo inserendo elementi come frecce e altri indicatori per guidare il Customer Agent nella risoluzione del problema.

Fernando Palumbo

Responsabile Commerciale Ennova

