

GESTIONE DEL SERVIZIO – LATO AMMINISTRATORE	2
Attivazione e inserimento del nostro servizio nel sito	2
Configurazione avanzata	2
Menu Preferenze	2
Menu Operatori	3
Menu Utenti bloccati	4
Menu Log ingressi	4
Menu sessioni registrate	4
Menu personalizza/prova	4
Menu genera codice HTML	5
Home	5
Log out	5
GESTIONE DEL SERVIZIO – LATO OPERATORE	6
Utilizzo del servizio nel sito – Offri ora assistenza	6
Presenza in carico di una chiamata	6
Significato del menu di utilizzo della chat e dei links della finestra principale:	6
Funzioni	8
RICHIESTA DI ASSISTENZA	9
REQUISITI DI SISTEMA	10
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI TIPICI	10

GESTIONE DEL SERVIZIO – LATO AMMINISTRATORE

Attivazione e inserimento del nostro servizio nel sito

A registrazione avvenuta, **riceverai entro pochi istanti un'e-mail** con tutti i dati di accesso che ti saranno utili come promemoria.

Questa mail contiene inoltre:

- **indirizzo web** al quale collegarti per utilizzare/personalizzare il servizio (pannello di controllo)
- **ID dell'operatore creato in automatico**
- **password dell'operatore creato in automatico**
- **indirizzi per l'accesso come amministratore e come operatore**
- **codice HTML da inserire nel sito**

La procedura guidata ha già creato un operatore e un reparto di assistenza, per cui è sufficiente ora inserire il codice html di **LiveHelp®** all'interno del tuo sito per iniziare a fornire assistenza on line.

Copia il codice in una pagina del tuo sito o se preferisci in tutte le pagine dove vuoi che compaia il link per richiedere assistenza. Quando un utente clicca il link, il sistema **LiveHelp®** in automatico registrerà la pagina in cui si trova l'utente. In questo modo l'operatore è facilitato nella gestione dell'intervento.

Se vuoi **personalizzare** l'aspetto del link che compare nel tuo sito, puoi agire sul codice HTML e cambiare la scritta «assistenza» con altre scritte o con un'immagine (cfr. pag. 5).

Suggerimenti: per ridurre il numero di richieste all'operatore nei siti con molti utenti conviene creare una pagina di presentazione del servizio, in cui si propone prima la consultazione di FAQ o HELP.

Configurazione avanzata

Dal pannello puoi configurare la chat di assistenza, creare un codice HTML più specifico, gestire gli operatori, controllare i logs, controllare la scadenza del servizio e acquistare moduli opzionali. Di seguito vengono descritte le funzioni disponibili dal menu.

La pagina di ingresso al pannello di amministrazione contiene anche importanti informazioni:

- **ID-SITO:** contiene il codice univoco che ti è stato assegnato, utile per richieste al servizio di assistenza
- **Scadenza Canone:** visualizza la data di scadenza del servizio. Cliccando il link «**rinnova**» puoi prolungare per il periodo che preferisci
- **Numero operatori:** visualizza quanti operatori hai creato e quanti ne rimangono in base ai moduli acquistati. La versione base consente 3 operatori, cliccando il bottone «**aumenta**» puoi aumentare il numero di operatori a disposizione.
- **Numero reparti:** visualizza quanti reparti hai creato e quanti ne rimangono in base ai moduli acquistati. La versione base consente 3 reparti, cliccando il bottone «**aumenta**» puoi aumentare i reparti a disposizione.
- **Fatture scaricabili:** consente di scaricare, a fine mese, la fattura relativa al servizio acquistato.
- **Links e riferimenti** per la richiesta di assistenza.

Menu Preferenze

Da questa voce di menù è possibile **cambiare il nome** dei reparti, **aggiungerli / rimuoverli o modificare le proprietà**.

Nome reparto ?	Log Completi ?	Aiuto	Aiuto
<input type="text" value="Reparto Amministr."/>	<input checked="" type="checkbox"/> Attiva log completo	<input type="button" value="Aggiorna"/>	  <input type="button" value="IP LIST"/>
<input type="text" value="Reparto info Generali"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Attiva log completo	<input type="button" value="Aggiorna"/>	  <input type="button" value="IP LIST"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Attiva log completo	<input type="button" value="Aggiorna"/>	  <input type="button" value="IP LIST"/>

Il numero di reparti massimo dipende dai moduli che hai acquistato. Ogni reparto consente una gestione separata delle richieste di assistenza.

Quando crei il codice HTML da inserire nel sito **puoi selezionare il reparto** cui sarà dirottata la chiamata.

Puoi inoltre lasciare all'utente la scelta al momento dell'assistenza. L'operatore sceglierà in quale reparto operare al momento dell'ingresso in assistenza.

La funzione «**Attiva log completo**» attiva la registrazione delle sessioni tra utente e operatore, per una consultazione in tempo reale da parte di altri operatori anche nell'eventualità che l'utente torni più volte. In questo modo è possibile risalire velocemente alla «**storia**» di un utente senza dover chiedere informazioni ad ogni suo accesso.



Comando per **eliminare** uno dei reparti (NB: eliminando un reparto, tutti i dati relativi – es. log – verranno cancellati).



La funzione "**Modifica proprietà**" permette di associare a ogni reparto un indirizzo e-mail al quale saranno recapitati i messaggi lasciati dagli utenti in caso di assenza dell'operatore.



La funzione **IP-LIST** ti permette di **creare una lista di IP** ai quali concedere l'accesso al servizio di assistenza. Può essere utile per esempio se usi il servizio all'interno di una tua Intranet e vuoi impedire la richiesta a utenti web esterni all'azienda.

Le richieste di assistenza rivolte ad un reparto saranno visualizzate SOLO dagli operatori collegati a quel reparto.

In basso vengono riportate le **opzioni pre-impostate** di operatore "**online**" e "**off-line**" a registrazione effettuata. È possibile modificarle in ogni momento, ad esempio dando la possibilità all'utente di inviare un messaggio tramite form quando l'operatore è assente.

COMPORAMENTO IN CASO DI OPERATORE ASSENTE O NON DISPONIBILE:

Operatore assente:

NB: il caso di "operatore assente e' diverso da quello di operatore che non risponde.
Per modificare il messaggio visualizzato in tutti e due i casi [CLICCA QUI](#))

Form mail:

(La form consente all'utente di inviare una richiesta direttamente dal pop-up LiveHelp. Nel caso di form diretta, l'utente non potrà aspettare piu' di un minuto perche' gli verra' proposta direttamente la form da compilare. Nel caso invece di "link" e' l'utente che sceglie se attendere ancora o compilare la form. La form sara' inviata all'indirizzo email configurato nella sezione [GENERALE](#))

Menu Operatori

Da questo menu puoi **aggiungere, modificare** o eliminare gli operatori e impostare **i dati** tra cui login, e-mail e password.

AGGIUNGI operatore

CERCA TRA GLI OPERATORI ESISTENTI

SIMILE A **Seleziona valori**

Menu Utenti bloccati

Da questa funzione **puoi visualizzare eventuali indirizzi IP esclusi** dall'assistenza da parte di un operatore. Per ogni **IP** puoi visualizzare **nome** dell'operatore, **ID** univoco dell'utente e **data** del blocco. Clicca su **RIMUOVI** per **riabilitare l'IP** selezionato.

Il sistema **LiveHelp®** è dotato di algoritmi di **protezione automatica** contro le intrusioni e gli attacchi **DOS**. Qualora venga rilevato un tentativo, l'IP verrà **automaticamente bloccato** a livello generale. Può quindi succedere di non vedere IP bloccati che in realtà lo sono.

Contattare l'assistenza LiveHelp® per risolvere eventuali problemi di accesso, richiedendo lo sblocco generale.

Menu Log ingressi

Questa funzione consente di esportare su **file excel lo storico di ingressi/uscite** dal tuo servizio di assistenza.

ESPORTAZIONE LOG INGRESSI DALLA CHAT
Esegui estrazione del log con i seguenti filtri:

Dal <input type="text" value="27/09/2010"/>	A <input type="text" value="27/09/2010"/>	Nick: * <input type="text"/>	IP: * <input type="text"/>	<input type="button" value="ESEGUI"/>
---	---	------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

Puoi così studiare **l'efficienza degli operatori**, il tempo medio dedicato ad ogni intervento, il numero di interventi giornalieri, data /orario di ogni utente, pagina di provenienza, orario di uscita. In Excel puoi fare qualsiasi tipo di elaborazione statistica.

Menu sessioni registrate

Questa funzione ti consente di visualizzare **tutte le conversazioni** effettuate negli ultimi 30 giorni. Puoi fare delle ricerche per data, singolo operatore, reparto, nick utente o chiave libera; in questo modo avrai il controllo completo del servizio di assistenza.

Nota bene: UID è un numero univoco che il sistema assegna a ogni utente la prima volta che chiede assistenza. In seguito, basandosi su cookies, il sistema riconosce gli utenti che sono già stati serviti.

CONSULTAZIONE SESSIONI DI CHAT
Esegui estrazione del log con i seguenti filtri:

Dal <input type="text" value="27/09/2010"/>	A <input type="text" value="27/09/2010"/>	IP: * <input type="text"/>
Operatore: * <input type="text"/>	Nick o UID: * <input type="text"/>	
Chiave libera: * <input type="text"/>	Reparto: Assistenza ▼	
<input type="button" value="ESEGUI"/>		

Menu personalizza/prova

Accedi a questo menu **per personalizzare l'aspetto della chat** di assistenza, i colori e per aggiungere immagini personalizzate.

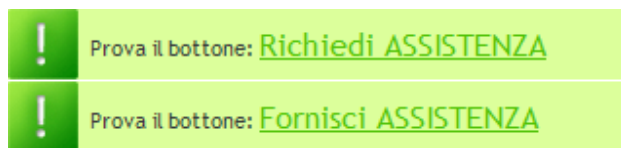
La **personalizzazione** avanzata può essere fatta in **HTML**.

<p>Spalla destra lato utente: (mettere qui logo aziendale)</p>	<pre>d\ufficio.

Se vuoi un servizio simile sul tuo sito: www.livehelp.it</td></tr><tr><td height=30 bgcolor=#444643>Prova Gratuita 15gg</td></tr><tr><td height=100% valign=bottom align=right bgcolor=#D8DCD8></td></tr></table></pre>
--	--

Le modifiche avvengono **automaticamente** anche sulla tua chat di assistenza già integrata nel sito, senza bisogno di modificare nulla.

In fondo alla pagina trovi **2 links** per **provare subito le modifiche** effettuate.



Menu genera codice HTML

Selezionando questa voce compariranno 2 riquadri con il **codice HTML da inserire**.

- Il **primo** riquadro è quello del «**client utente**» e deve essere inserito **nel tuo sito**, nella pagina in cui vuoi attivare il supporto.

Puoi utilizzare il campo «**parametri informativi**» per personalizzare ogni link.

Il codice inserito può essere personalizzato quanto vuoi, ma per garantire totale compatibilità ed avere ogni funzione operativa,

conviene **intervenire solo** sulla parte:

Richiedi ASSISTENZA

Puoi cambiare la scritta o usare altri tag, come per personalizzare il tuo link. Ad esempio, per **inserire un'immagine** al posto della scritta "Richiedi assistenza" l'immagine deve essere salvata sul tuo server e la parte del codice Richiedi assistenza va sostituita con il codice HTML che richiama l'immagine, ovvero (i nomi delle cartelle e dei file sono di esempio): . E' importante che non ci siano spazi di troppo o "a capo" per non compromettere il funzionamento di LiveHelp®.

- Il **secondo** riquadro contiene il codice che puoi inserire **nel tuo sito in una zona riservata** per consentire l'accesso alla console degli operatori direttamente dal sito stesso.

Home

Per tornare alla **home** page del backoffice di gestione **LiveHelp®**.

Log out

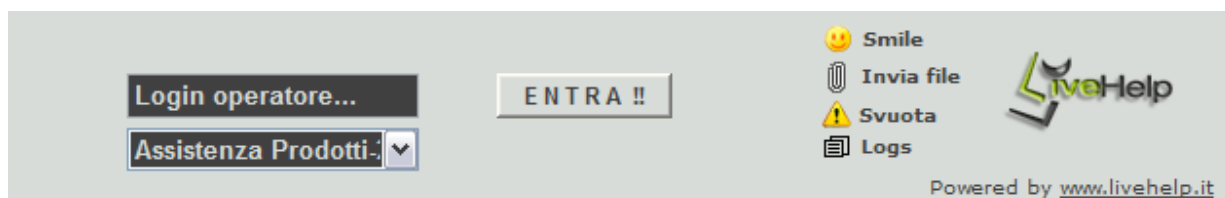
Per **uscire** dal backoffice di gestione **LiveHelp®**.

GESTIONE DEL SERVIZIO – LATO OPERATORE

Utilizzo del servizio nel sito – Offri ora assistenza

Il primo operatore viene **creato in automatico dal sistema**, i suoi dati di accesso li hai ricevuti via **e-mail**.

- Gli operatori possono essere **figure differenti** da quella di amministratore del sistema.
- I colori e la struttura possono variare in funzione delle **personalizzazioni** fatte.



Inserire nel campo «**login**» la propria login di operatore e premere il bottone **ENTRA**.

La **password** verrà richiesta subito dopo.

Dopo la validazione verrà visualizzato nella parte di **destra l'elenco degli utenti** o degli operatori presenti, e nella parte **bassa i bottoni di funzione** e lo spazio nel quale **scrivere**.

Presenza in carico di una chiamata

La finestra è ora divisa in 3 aree principali:

- **Area centrale:** contenente **messaggi di sistema**, utile anche alla chat tra operatori
- **Area laterale destra:** contenente **l'elenco degli operatori** e degli **utenti connessi**.
- **Area di inserimento in basso:** contenente alcuni **comandi utili**.

Significato del menu di utilizzo della chat e dei links della finestra principale:

Il **numero** indica il **codice univoco** assegnato dal sistema all'utente.
Di fianco al numero viene **indicato l'operatore** che sta seguendo l'utente.
Cliccando sul **numero** è possibile **prendere in carico l'utente**, anche se è già assegnato ad altro operatore. Cliccando sul **simbolo** a lato è sempre possibile rileggere **lo storico di chat** (se l'operatore ha i permessi necessari) dell'utente o dell'operatore.

Cliccare una sola volta per spuntare la casella di utente e/o operatore e chiudere la sessione o espellere l'utente.

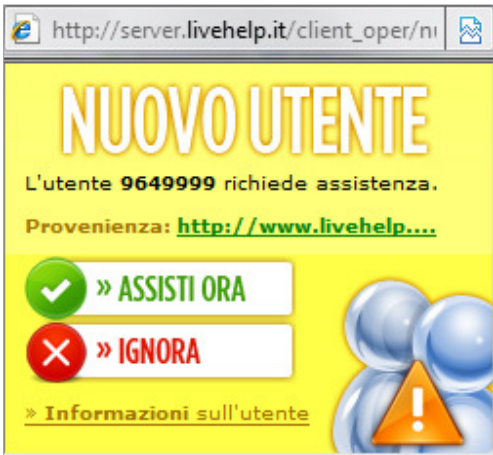
Dopo aver selezionato un utente, sarà possibile farlo uscire dalla sessione di chat in corso, cliccando questo bottone che **impedirà il suo rientro in futuro** (sulla base dell'IP). Usare questo comando con estrema cautela.

Dopo aver selezionato un utente, cliccando la **X** è possibile **chiudere la sua sessione di chat**.

Inserendo in questo campo del **testo** i messaggi saranno visibili **solo tra gli operatori**.
Selezionare **"invia in privato"** e un operatore per parlare in privato con un utente.

Cliccando questo simbolo è possibile **attivare i suoni all'arrivo di ogni messaggio**.

Anche tenendo ridotta a icona la consolle di assistenza, se un utente entra in chat ti apparirà sullo schermo un **pop-up** accompagnato da un **messaggio sonoro** che ti **avverte dell'ingresso**.



Cliccando su «**assisti ora**» l'utente riceverà conferma dell'inizio della conversazione e tu potrai iniziare a chattare direttamente con l'utente in maniera privata.

Quando un utente richiede assistenza il suo nome verrà aggiunto all'elenco e **vicino al nome** di ogni utente sarà **visibile il nome dell'operatore** che lo sta assistendo. Inoltre il tasto «**Informazioni sull'utente**» ti consente di avere **in tempo reale notizie** dell'utente e le sue precedenti sessioni di chat.

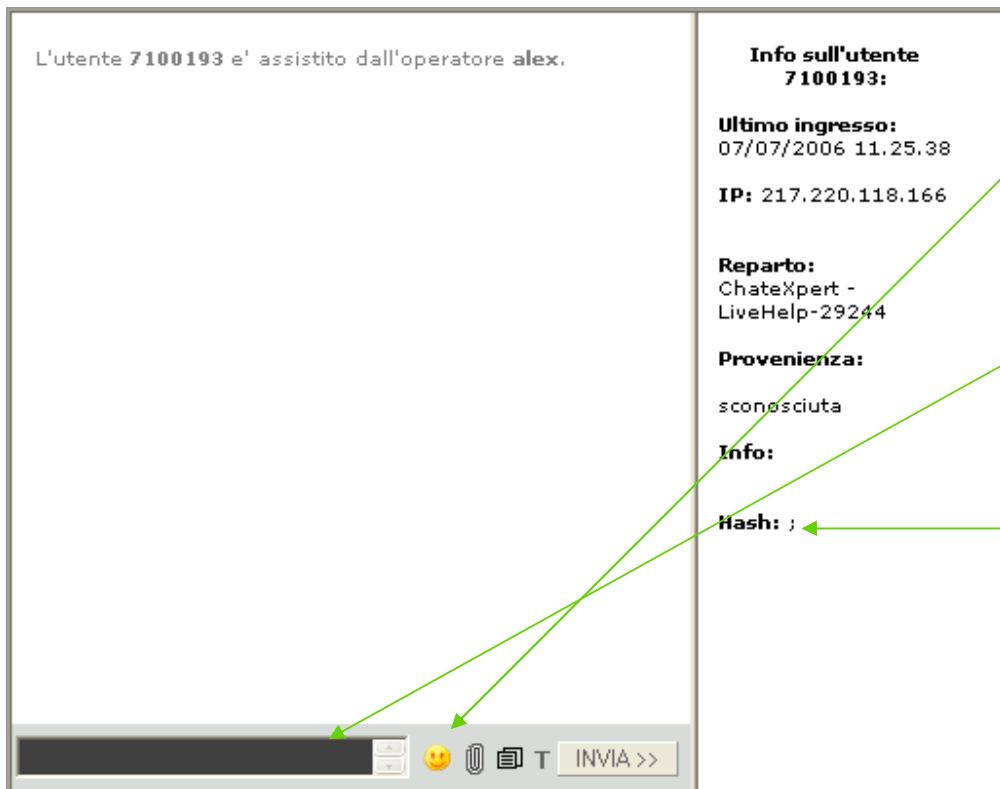
Cliccando su «**ignora**» o non facendo nulla offri la possibilità ad altri operatori di seguire l'utente. Dopo **1 minuto** la finestra scompare e l'utente riceverà un messaggio di «**operatore non disponibile**».

Puoi lo stesso assistere l'utente **cliccando il suo numero** dalla consolle principale.

Se clicchi su un utente già collegato ad un operatore **prenderai tu il controllo dell'utente**. È come un normale trasferimento di chiamata tra operatori. Se selezioni **il rettangolo a sinistra** dell'utente puoi usare le **funzioni** ad esso associate (chiudi la sessione, blocca l'utente).

Dopo aver cliccato su "**Assisti ora**" si aprirà **la finestra privata con l'utente**, divisa **in tre aree** ridimensionabili a piacimento:

- Area di **CHAT**
- Area di **inserimento TESTO**, con alcuni comandi utili
- Area **INFORMATIVA** con dati **dettagliati sulla provenienza** dell'utente.



Questo comandi consentono nell'ordine:

- invio di **smiles (emoticon)** all'utente
- invio di **files** dal proprio pc
- visualizzare lo **storico**
- **trasferimento** ad altro operatore.

Inserite qui il **testo** da inviare all'utente per **chattare** con lui.
Utilizzare poi **INVIA** o il tasto **INVIO** della tastiera.

Se il sistema lo prevede potete verificare l'autenticità dei dati confrontando la stringa **Hash** con la stringa **Verify**.
Se i dati non corrispondono esattamente avvisare il proprio responsabile dei sistemi per segnalare l'anomalia.

Il messaggio iniziale: "L'utente XXXX è assistito dall'operatore YYYYY" conferma l'avvenuto collegamento con l'utente (che riceve lo stesso tipo di informazione).
Qualora durante la chat con un utente comparisse nuovamente il messaggio indicante un operatore differente, vuol dire che un **altro operatore ha ritenuto necessario intervenire** sulla chat, prendendo in carico l'utente al posto vostro.
Non chattare più, a meno di differenti accordi tra operatori.

Funzioni

Funzioni associate all'utente:



Chiude la sessione dell'utente, **chiudendo la sua connessione** al servizio LiveHelp®.



Chiude la connessione come sopra, **ma impedisce all'utente di rientrare** e chiedere ancora assistenza.




Invia in privato

Attivando questa casella, tutti i **messaggi** che scrivete dalla **finestra principale** saranno inviati **solo agli utenti selezionati**.



alex [Oper] 



7100193|alex 



I due quadrati sovrapposti una volta cliccati mostrano i log completi dell'operatore o utente.

Per **selezionare** uno o più utenti usare il **flag** vicino a ognuno di essi. Cliccando **due volte** questo flag l'utente viene ignorato e compare un **simbolo di blocco**. Per **sbloccare** o disabilitare l'invio **clickare** ancora una volta. È possibile così chattare sia con gli operatori che con gli utenti.



Questo bottone è uguale al tasto **INVIO** del PC, e **invia il messaggio** contenuto nella finestra scura di inserimento.
Il messaggio sarà inviato in **privato se la casella è attiva**.



Questo bottone può essere usato per **inviare un messaggio a tutti** senza dover ogni volta deselegionare eventuali utenti con i quali si sta chattando in privato.



Consente **di attivare i suoni ad ogni messaggio** ricevuto.
È utile nel caso di utenti molto lenti a scrivere.



Svuota

Questo bottone **svuota la finestra centrale**. È utile in caso di PC con poca memoria.



Invia file

Consente di **inviare un file come allegato** ad un messaggio immediato. L'utente vedrà nella finestra dei messaggi ricevuti un **link** e potrà scaricare il file o visualizzare le immagini.
L'invio di formati pericolosi è stato disabilitato.



Smile

Può essere utile smorzare i toni con qualche **smile**, cliccando il bottone avrete un elenco di smiles preimpostati.

RICHIESTA DI ASSISTENZA



L'utente che **vuole ricevere assistenza** deve semplicemente cliccare sull'immagine o sul link che avrai posizionato nel tuo sito, o anche nella tua e-mail.

Appena cliccato compare una finestra con un messaggio di **attesa** (personalizzabile nella sezione Personalizza/prova).

A screenshot of a LiveHelp chat window. The window is divided into two main sections. The left section contains a chat log with the following text: "Operatore assegnato: alex", "alex: Buon giorno, in cosa posso aiutarla?", and "io: Vorrei avere delle informazioni sui vostri prodotti." Below the chat log is a text input field and a button labeled "INVIA >>". The right section is a sidebar with the LiveHelp logo at the top. Below the logo, it says "LiveHelp CUSTOMER CARE ASSISTANCE" and "Il servizio è disponibile nei normali orari d'ufficio." Further down, it says "Se vuoi un servizio simile sul tuo sito: www.livehelp.it" and "Prova Gratuita 15gg". At the bottom of the sidebar is a small image of a person wearing a headset and the text "powered by www.livehelp.it".

La parte destra della finestra è **completamente personalizzabile** tramite codice **HTML** e tramite impostazione dei **colori**.

Gli utenti **possono inviare dei files** dal loro PC all'operatore tramite il simbolo della **graffetta**.

Per chiudere la sessione l'utente deve solo **chiudere** la finestra **cliccando sulla X**.

Se avrai creato più di un reparto di assistenza e il codice HTML nel sito era per tutti i reparti, **l'utente potrà scegliere in quale reparto di assistenza entrare**.

REQUISITI DI SISTEMA

La configurazione ottimale consigliata consiste in sistema operativo di tipo Windows, **Internet Explorer 7 o superiore** con **Java Virtual Machine** (distribuita gratuitamente su www.java.com), **Mozilla Firefox 3.0 e superiori** e connettività Internet verso il server "<http://server.livehelp.it>".

Qualora l'utente abbia una navigazione internet limitata, è necessario chiedere al proprio responsabile di rete di abilitare la connessione diretta a Internet (tramite Gateway e NON proxy) verso il sito "<http://server.livehelp.it>" porte in uscita **80** e **191**.

Se sono attivi **blocchi dei POP-UP** è necessario **disattivarli** per l'indirizzo "<http://server.livehelp.it>".

Abilitare inoltre i cookies (in IE8 andare su "strumenti->opzioni Internet ->privacy" e impostare "accetta tutti i cookies").

Disattivare eventuali blocchi praticati da programmi di protezione personale quali "Norton internet security" che possono ridurre la visibilità sui siti Internet.

LiveHelp® è compatibile con browser senza supporto java o connessi tramite proxy senza alcun intervento dell'utente o dell'operatore.

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI TIPICI

Non arriva la mail di attivazione:

- Controllare di aver digitato **correttamente l'indirizzo di posta elettronica**.
- Controllare la **presenza** e la configurazione di eventuali **filtri anti-spam**.
- Se si continua a non ricevere la mail di attivazione ma si visualizza la pagina di conferma dell'invio, **chiamare il servizio di assistenza** e comunicare il numero ID-SITO assegnato.

Mi connetto ma dopo la login si blocca:

- Può succedere se viene inserito un "**a capo**" nei campi di personalizzazione.
- Controllare che sia **tutto su un'unica riga**.

L'operatore non riceve gli avvisi e l'utente vede subito la schermata di "call-me-back" con avviso operatore assente:

- Controllare di aver **rispettato le maiuscole** nel fare la **login** come operatore.
- Controllate di **non aver perso la connessione al server** (solitamente si riceve un alert o la comunicazione di "Errore di connessione").
- Provare a digitare nella finestra principale qualche **frase di test**.

L'utente viene messo in attesa, ma l'operatore non vede i pop-up di avviso:

- Controllare tutti i **blocchi pop-up**, sia di Internet Explorer che di eventuali barre strumenti (**toolbar**) aggiuntive.

Dopo aver effettuato la login non compare la lista utenti/operatori:

- Controllate accuratamente di **non aver installato programmi quali Norton Internet Security**.

Al posto dell'area "Login operatore" compare una X:

- Installare e attivare **Java** andando sul sito www.java.com per il download gratuito.
- Controllate anche di aver attivato **correttamente java**.

La finestra si apre correttamente, ma dopo aver inserito il proprio login e premuto invia non succede nulla, sino a un messaggio di errore:

- Verificate con il vostro sistemista la **navigazione diretta** verso il sito <http://server.livehelp.it>.