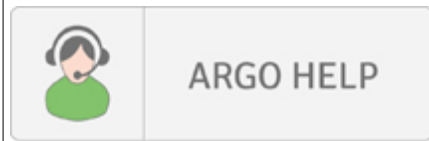


Modalità di accesso al servizio

ArgoHelp è un servizio di assistenza innovativo, sviluppato per facilitare il contatto tra i nostri clienti e l'ufficio assistenza. Per accedervi è sufficiente collegarsi al sito www.argosoft.it e nella home page, cliccare sull' icona del servizio (vedi figura a lato)



Accesso al servizio, (fig.2)
 per accedere al servizio occorre accreditarsi con nome utente e password:
codice ministeriale della Scuola o codice fiscale dell'Ente
password (*)
nome del cliente da contattare (indicare il nome dell'operatore della scuola che sta prenotando la richiamata)

(*) La password di accesso viene preimpostata per ciascun utente con il proprio **codice cliente**, lo si trova nella licenza d'uso dei prodotti, o nella copia del contratto di assistenza (fig.3). La password può essere cambiata in qualsiasi momento direttamente dall'utente, è la stessa che si usa per accedere all'area riservata clienti.

Accesso assistenza Argo
 Da questa sezione è possibile accedere all'area di Argo Help. Inserire nel modulo sottostante le informazioni richieste.

Scuola
 Ente

Codice ministeriale:

Password:**

Nome del cliente da contattare:

Tutti i campi sono obbligatori

Fig.2

Figura 3 – Esempio di reperimento del codice cliente

SERVIZI INTERNET

Concessa a: ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE

"E. FERMI"

VIA DELLE MAGNOLIE, 2

Concessionaria:
 Cod. Conc.: codice cliente → 401111

Per i prodotti, ai prezzi appresso indicati:

Descrizione	Licenza d'uso e periodo di attivazione servizio (*)	Canone
-------------	---	--------



Zona Ind.le III Fase 97100 - RAGUSA
 C.F.-P.Iva e R.I. di RG 00838520680
 R.E.A. n. 70205
 C.S. € 60.000,00 i.v.

Assist. Tel. 0932 666412
 Amm.ne Tel. 0932 667550
 Fax. 0932 667551

Indirizzi Internet:
 home page: <http://www.argosoft.it>
 e-mail: info@argosoft.it
ammin@argosoft.it
assist@argosoft.it



CONTRATTO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E CANONE ANNUALE

Dati del Cliente

Cod. Cliente: 410001

Cod. Portale: SC11111

ISTITUTO COMPRENSIVO "MARCONI"	C.F.: 90000000 P.I.: Cod.Min.: RGIC000001 e-mail: rgic000001@istruzione.it
---------------------------------------	---

Fatturazione unica con pagamento in unica soluzione a 60 gg d.f.

NUMERO CIG: Z3A1

Si rinnova il contratto di manutenzione e assistenza ai seguenti prodotti:

Effettuato l'accesso il sistema visualizza un pannello contenente, tutte le funzioni necessarie per trovare la risposta in autonomia o richiedere l'assistenza di un operatore Argo.

(A) *clickare per accedere alla pagina di prenotazione richiamata*

(B) *clickare per ricavare i codici di sblocco aggiornamenti per i programmi in assistenza*

(C) *clickare per ricercare una risposta alla tua domanda tra le FAQ*

(D) *clickare per accedere all'area delle guide sintetiche, istruzioni semplici delle funzioni più utilizzate.*

Dopo aver cliccato su “RIVOLGITI ALL'ASSISTENZA” si accede alla pagina di prenotazione richiamata, per prenotare una richiamata basta seguire in ordine le seguenti indicazioni:

1. *prima di andare avanti vi invitiamo a consultare le FAQ per prendere visione delle risposte alle domande più comuni.*
2. *se non trovo la risposta alla mia domanda seleziono il programma/argomento per il quale sto richiedendo assistenza.*
3. *indico una breve descrizione della problematica che desidero sottoporre agli operatori.*
4. *scelgo la modalità con la quale desidero essere ricontattato: telefono, skype, chat*
5. *digito il numero di telefono al quale desidero essere contattato.*
6. *Seleziono la struttura a cui voglio inoltrare la mia prenotazione (Concessionaria o sede Argo)*
7. *prenoto la comunicazione.*

Si raccomanda di verificare gli orari di assistenza della struttura selezionata che compaiono in basso dopo aver effettuato la selezione.

(Vedi figura successiva)



Prima di rivolgerti all'assistenza ti invitiamo a prendere visione delle FAQ contenenti le risposte alle problematiche più comuni. Se non trovi la soluzione procedi con la prenotazione al servizio di assistenza

CONCESSIONARIA - ARGO RAGUSA

Venerdì 11 Dicembre



ESCI

Scegli argomento: (2)

Dettaglio argomento:

Motivo della Chiamata:

Tipo di Richiamata: (4)

Numero Telefono: (5)

Concessionario a cui rivolgersi: (6)

Orari Assistenza:

- Tutti: 00:00-23:59 e dalle 00:00-23:59
- Lunedì: 08:30-13:30 e dalle 15:00-17:30
- Martedì: 08:30-13:30 e dalle 15:00-17:30 (Pomeriggio solo Argo Help)
- Mercoledì: 08:30-13:30 e dalle 15:00-17:30
- Giovedì: 08:30-13:30 e dalle 15:00-17:30 (Pomeriggio solo Argo Help)
- Venerdì: 08:30-13:30 e dalle 15:00-17:30
- Sabato: 09:00-13:00

(7) PRENOTA COMUNICAZIONE

Attenzione: Per prenotare la comunicazione è necessario compilare tutti i campi.

Importante: a questo punto **il browser DEVE RIMANERE APERTO**, si può ridurre ad icona e continuare con il proprio lavoro, ma non deve essere chiuso, altrimenti la prenotazione viene persa. Inoltre la pagina serve per ricevere informazioni sullo stato della richiesta, sull'avanzamento nella coda (1) e sul numero dei contatti disponibili (2).



SEI IN ATTESA CHE L'OPERATORE TI CONTATTI

CONCESSIONARIA - ARGO RAGUSA

Venerdì 11 Dicembre



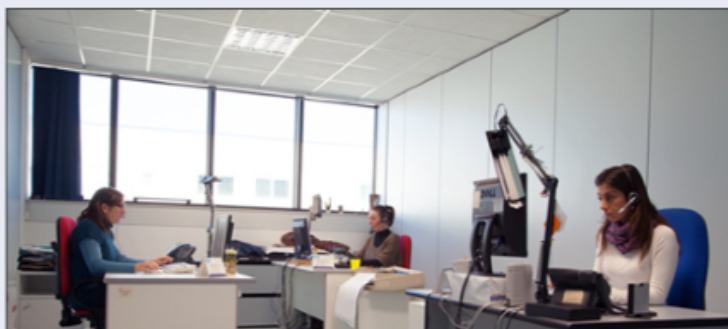
ESCI

Attenzione: NON CHIUDERE questa pagina altrimenti la prenotazione potrebbe andr persa.

Per modificare la prenotazione premi "ANNULLA COMUNICAZIONE".

Per annullare la prenotazione premi "ESCI".

Nell'attesa... Ti presentiamo Argo Software



ANNULLA COMUNICAZIONE

Orario Richiesta assistenza
11/12/2015 09:47:52

Referente
pippo

Stato Attuale
In Attesa

Scuola
CONCESSIONARIA - ARGO

(1) Attualmente sei in coda in posizione Numero 4

(2) Prodotto Fuori Tetto.
Richiesta assistenza n.1 su 12 disponibili.

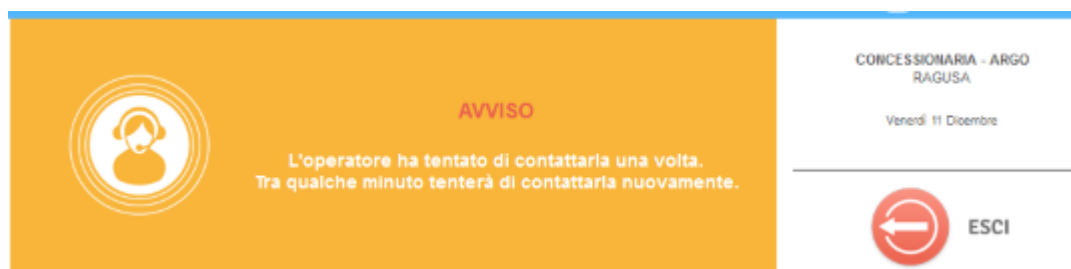
Quando l'operatore Argo serve la prenotazione, il computer dell'utente emette un segnale acustico ed appare un avviso.



E' opportuno eliminare il blocco pop up nel browser in modo da permettere l'apertura dell'avviso di imminente contatto, anche se il browser è ridotto ad icona.

Premere il pulsante rispondi per avviare la comunicazione e confermare la propria presenza, a questo punto rimanere in attesa del contatto telefonico o della risposta tramite chat.

Se l'operatore Argo ha tentato il contatto ma non eravate vicino alla postazione il sistema vi presenterà un promemoria del tentativo di contatto da parte di Argo.



A conclusione dell'intervento non rimane che chiudere la prenotazione.

Vi ringraziamo per averci scelto, Buon Lavoro dal Servizio di Assistenza Argo Software.