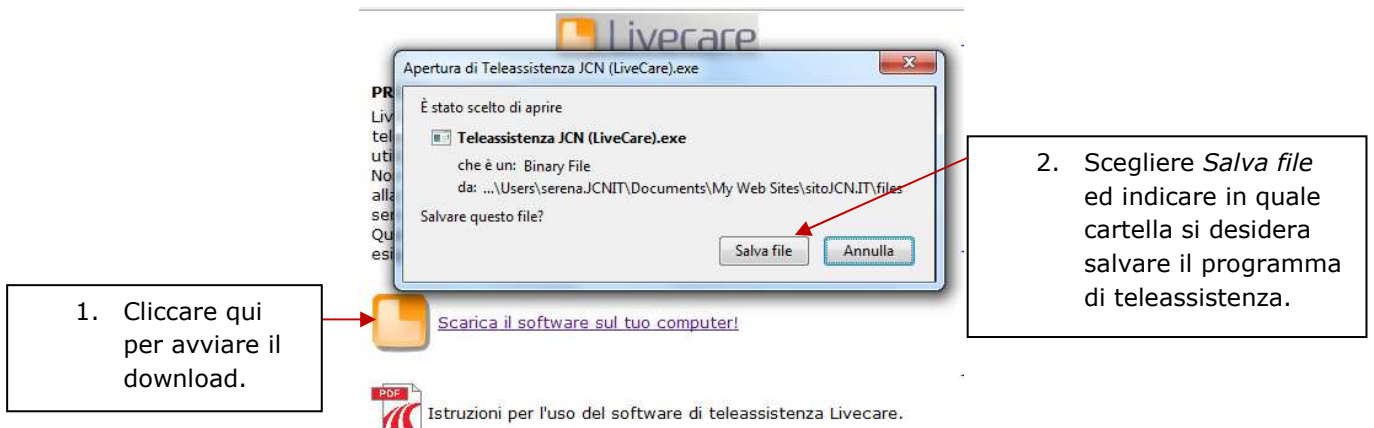


Istruzioni d'uso per LIVECARE

Livecare è il software di teleassistenza messo a disposizione gratuitamente da JCN Informatica per i suoi clienti.

Grazie a Livecare, i nostri tecnici sono in grado di offrire un'efficace assistenza da remoto, sfruttando la connessione Internet.

Per accedere al servizio, è necessario salvare sul proprio computer un file eseguibile, scaricabile direttamente da Internet (il link si trova sulla pagina di Assistenza del nostro sito www.jcn.it).



Questo file è leggero, non va installato e non interagisce con altri programmi (compresi gli antivirus).

Dopo che il programma è stato scaricato e salvato sul pc, può essere utilizzato ogni qualvolta sia necessario, previo contatto con uno dei tecnici JCN, per ottenere il codice di sessione.

Se non si ha la possibilità di raggiungere il sito Internet indicato, ma si riceve correttamente la posta elettronica, è possibile chiedere al tecnico di inviare una e-mail con all'interno il link necessario per effettuare il download.

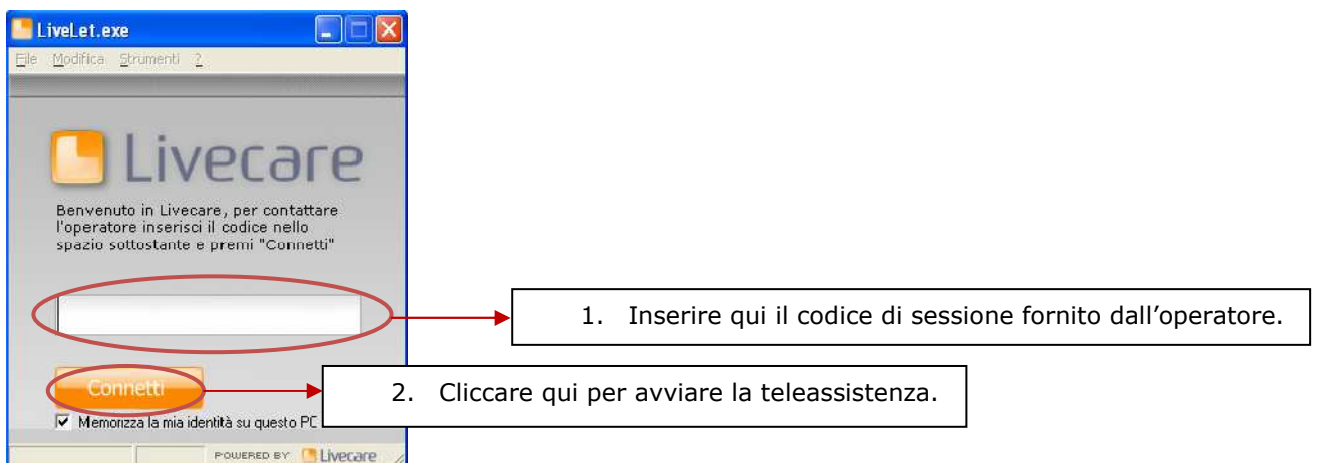
La teleassistenza può essere utilizzata solo se è presente e funzionante un collegamento Internet, meglio se ADSL o HDSL.

1. Come avviare una sessione

Dopo aver salvato il file eseguibile, fare doppio clic sulla relativa icona:



Si aprirà la seguente finestra:



Il programma richiede un codice di sessione, che sarà fornito direttamente dal tecnico. Dopo aver inserito tale codice nell'apposita barra, premere il pulsante connetti.

2. L'interfaccia utente di Livecare

A questo punto, viene stabilita la connessione con il tecnico ed appare la seguente finestra sullo schermo del cliente:

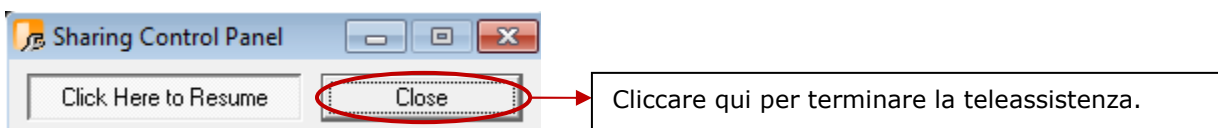


Oltre alla chat, Livecare mette a disposizione del cliente altre funzioni per interagire con il tecnico: un canale audio ed uno audio/video ed il pushing documentale.

Durante la sessione di teleassistenza, il tecnico JCN avrà a disposizione un'immagine del desktop del cliente e potrà lavorare direttamente sul suo computer, mediante un controllo remoto, per effettuare tutte le operazioni necessarie all'identificazione e alla risoluzione del problema.

3. Come chiudere una sessione

Mentre la connessione è attiva, sul pc dell'utente, in basso a destra, rimane aperta la seguente finestra (Pannello di Controllo):



Quando la teleassistenza viene conclusa, la sessione può essere chiusa dall'operatore, oppure dallo stesso cliente, cliccando sul bottone *Close*.