
Per fare assistenza online basta il browser

Un servizio che richiede, sui pc degli operatori e dei clienti, solo un browser e la versione più recente del player di Macromedia. È Oneclick Support

Oneclick Support è un sistema per l'assistenza on-line, realizzato dalla società Mediasoft e dedicato alle aziende che intendono gestire i contatti con i clienti, anche in modalità multimediale, attraverso Internet. WEEK.it lo ha provato. Il servizio di assistenza agli utenti può essere effettuato, in modalità sincrona, tramite chat oppure mediante chiamata audio e/o video. Le richieste inoltrate vengono automaticamente smistate dal sistema agli operatori del settore più adatto alla loro risoluzione (i settori sono configurabili dall'amministratore). Quando arriva una chiamata, gli operatori interessati possono prenderne visione tramite la coda delle richieste. Potendo vedere immediatamente l'oggetto di ciascuna richiesta in coda, l'operatore può scegliere la priorità con cui effettuare gli interventi. Per garantire un supporto rapido, l'operatore che riceve la richiesta può inoltrarla ad un collega se ritiene che questa non rientri nel proprio ambito di competenza. Gli operatori possono inoltre consultare materiale (Faq) e comunicare tra loro mediante Skype (Oneclick si limita a pilotare il software Skype che deve essere disponibile sui Pc degli operatori). Per interazioni meno dirette, gli utenti possono anche inviare una richiesta che sarà completata, a cura del servizio di assistenza, mediante un successivo contatto (telefonico, via Sms o email). Attivata la sessione di supporto interattiva, l'operatore può inviare all'utente pagine Web (che sono visualizzate automaticamente) e messaggi email o chat preconfigurati. Il sottosistema di backoffice, oltre a consentire la configurazione dei contenuti e dei servizi accessibili agli operatori, dispone di funzionalità di analisi statistica e consente al management di controllare l'operatività del servizio di assistenza.

Non serve neanche Javascript attivo

L'applicativo, lato client, essendo realizzato con Macromedia Flash, non richiede alcuna installazione e può essere eseguito direttamente all'interno del browser Web. Non è necessario che il browser abbia il supporto per Javascript attivo, mentre è richiesta una versione 8.0 o superiore del player di Macromedia/Adobe (che tipicamente è già disponibile agli utenti che accedono al Web in quanto installato contemporaneamente ai browser Web di ultima generazione). Il server è basato principalmente sulla piattaforma Java (Enterprise Edition), mentre il backoffice è invece implementato in tecnologia Microsoft Dotnet.

Il sistema supporta la gestione contemporanea di più comunicazioni per ogni operatore, permettendo di aumentare le prestazioni per unità di tempo e riducendo, in tal modo, i costi. Il numero delle attività contemporanee è limitato dalla banda del canale di comunicazione (sono richiesti 30-35 Kbit/s per ciascun operatore in videoconferenza e 12 Kbit/s per ciascun operatore in audioconferenza). L'adozione del sistema offre un'alternativa al classico numero verde, con costi sensibilmente inferiori. Il servizio è disponibile con un piano di tariffe basato su numero di operatori e sulla quantità delle operazioni di supporto.

Cliccando

Il sito del servizio

www.oneclicksupport.org
