






Citrix® GoToAssist® Corporate Guida per gli addetti al supporto

Versione 9.1

Sommario

Panoramica di GoToAssist Corporate	4
Requisiti del sistema	4
Supporto Mac	5
Componenti GoToAssist	5
HelpAlert™	5
Finestra Chat dell'addetto al supporto (ChatLink™)	6
Finestra Chat del cliente	6
Finestra Visualizzatore	6
Avvisi HelpAlert	7
Modalità GoToAssist	9
Modalità Web standard 	9
SmartCode / Modalità telefonica 	9
Modalità coda 	9
Portali del cliente	10
HelpAlert	11
Password HelpAlert	13
Password di account dimenticate	13
Aggiornamento di HelpAlert	14
Vista elenco HelpAlert	15
Barra degli strumenti della vista elenco HelpAlert	15
Richieste in arrivo	16
In sessione	16
Cronologia sessione	16
Dettagli	16
Definizioni di campi HelpAlert	17
Definizioni delle colonne Richieste in arrivo e In sessione	17
Definizioni di icone della colonna Timer Richieste in arrivo	17
Definizioni di icone della colonna Timer In sessione	17
Preferenze della vista elenco	18
Preferenze di avvisi	18
Preferenze HelpAlert:	18
Preferenze Chat	19
Preferenze del visualizzatore	19
Preferenze host:	20
Preferenze di disponibilità	20
Preferenze Appunti condivisi	21
Connessione con un cliente tramite una modalità standard o coda	22
Connessione con un cliente tramite SmartCode / Modalità telefonica	23
Finestra del visualizzatore	25
Elenco dei tasti di scelta rapida della finestra Visualizzatore	25
Menu Sessione della finestra Visualizzatore	26
Trasferimento della sessione	27
Invito a una sessione	28
Menu di visualizzazione della finestra Visualizzatore	29
Menu Strumenti della finestra Visualizzatore	31
Trasferimento file	31
Appunti condivisi / Copia e incolla	31
Menu Sistema della finestra Visualizzatore	32
Richiesta di informazioni sul sistema	32
Esecuzione come servizio	33
Riavvio/Riconnessione	34
Richiedi credenziali di accesso	35
Menu Disegno della finestra Visualizzatore	35
Finestra Chat del cliente	36
Strumenti della finestra Chat del cliente	37

Log della chat	37
Condivisione schermo	37
Strumenti Annotazione	37
Visualizzazione di informazioni di diagnostica	37
Finestra Chat dell'addetto al supporto (ChatLink)	39
Premi URL / Frasi rapide	40
Barra degli strumenti della finestra Chat dell'addetto al supporto	40
Condivisione schermo	41
Designazione del controllo condiviso o di sola visualizzazione	42
Suggerimenti per completare correttamente le operazioni	43

Panoramica di GoToAssist Corporate

Citrix® GoToAssist™ Corporate è una tecnologia basata sul Web che consente agli addetti al supporto di offrire ovunque assistenza tecnica in tempo reale. Con tale tecnologia, un addetto al supporto è in grado di:

- Comunicare con il cliente tramite una finestra Chat
- Visualizzare il desktop del client e/o consentire al cliente di visualizzare il proprio desktop
- Utilizzare gli strumenti disegno, evidenziazione e timbro a freccia sul desktop condiviso
- Condividere il controllo del mouse e della tastiera
- Eseguire il push di pagine Web
- Inviare e ricevere file
- Riavviare e riconnettersi al computer del cliente
- Trasferire una sessione a un escalation desk
- Invitare un collega a fornire assistenza o ricevere informazioni di supporto da una sessione
- Utilizzare gli strumenti di diagnostica per richiamare informazioni chiave sullo stato del computer del cliente
- Connettersi a fino a otto clienti alla volta

Nota: l'accesso ad alcune funzioni GoToAssist Corporate dipende dalla configurazione di GoToAssist Corporate. Consultare l'amministratore di GoToAssist Corporate della propria organizzazione per informazioni sulla configurazione GoToAssist Corporate specifica.

Requisiti del sistema

Il sistema

- Richiesto: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7; Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Richiesta: possibilità di stabilire connessioni TCP dirette in uscita o disponibilità di un proxy HTTP o di un server SOCKS
- Consigliato: almeno Pentium 300 con 64MB di RAM
- Consigliata: connessione Internet stabile con almeno 56k
- Connessione: monitor da almeno 17 pollici
- Consigliata: risoluzione del monitor impostata sul valore massimo possibile, ossia almeno 1024 X 768

Sistema del cliente

- Richiesto: Windows® 2000, XP, Vista o Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 o Mac® OS X 10.4 o successivo
- Richiesto: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 o successivo o Mozilla Firefox 1.0 o successivo o Safari 1.3 o successivo
- Richiesta: connessione da almeno 28,8 Kbps, consigliati 56 K
- Richiesta: possibilità di stabilire connessioni TCP dirette in uscita o disponibilità di un proxy HTTP o di un server SOCKS

Supporto Mac



Gli utenti di GoToAssist Corporate possono fornire supporto in tempo reale agli utenti PC e Mac; tuttavia, da un PC alcune funzioni non sono attualmente disponibili per l'utilizzo sulla piattaforma Mac. Le seguenti funzioni sono attualmente disponibili durante la connessione a un cliente Mac.

- Sessione di invito
- Chat dell'addetto al supporto
- Chat del cliente
- Sospendi Condivisione schermo
- Arresta Condivisione schermo

Componenti GoToAssist

Sono disponibili diversi componenti della tecnologia GoToAssist.

HelpAlert™

HelpAlert è disponibile sul computer e consente di ricevere e rispondere alle richieste in arrivo da parte del cliente.

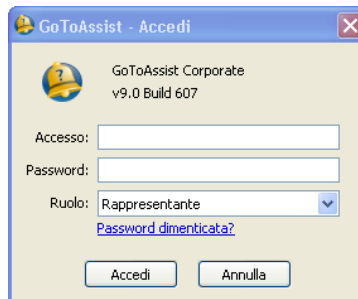
Icona del desktop HelpAlert

HelpAlert è un eseguibile che non richiede installazione, avviato dall'addetto al supporto per effettuare l'accesso a HelpAlert.



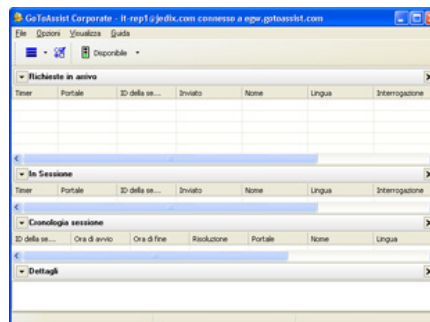
Finestra di accesso a HelpAlert

La finestra di accesso viene visualizzata dopo avere avviato l'eseguibile HelpAlert e consente all'addetto al supporto di effettuare l'accesso.



Vista elenco HelpAlert

La vista elenco mostra all'addetto al supporto le richieste del cliente in arrivo e consente di rispondere a tali richieste.



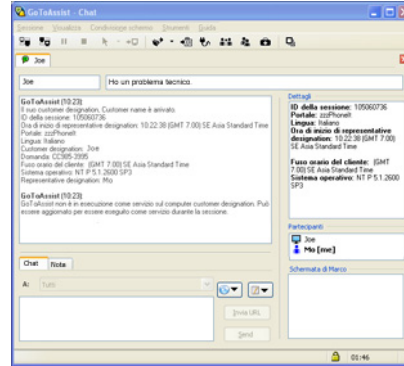
Icona della barra delle applicazioni HelpAlert

È possibile configurare HelpAlert per consentirne l'esecuzione nella barra delle applicazioni.



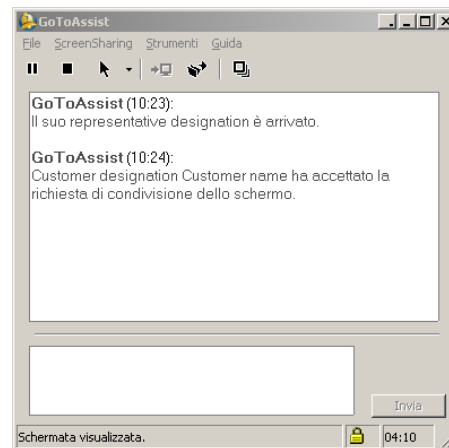
Finestra Chat dell'addetto al supporto (ChatLink™)

La finestra Chat dell'addetto al supporto consente di avviare una chat quasi istantanea con il cliente. Fornisce inoltre l'accesso a strumenti di supporto quali Push di pagine Web, Pre-Scripted Responses, Trasferimento file, Riavvio/Riconnessione, Avvio e arresto di ScreenSharing, Diagnostica remota e Modifica livelli di accesso (in Condividi schermo) e può essere configurato per ridurre a icona il desktop dell'addetto al supporto in seguito alla connessione.



Finestra Chat del cliente

La finestra Chat del cliente consente di avviare una chat quasi istantanea tra il cliente e l'addetto al supporto. Inoltre fornisce l'accesso a funzioni quali Salva log chat, Trasferimento file, Modifica dei livelli di accesso (in Condividi schermo del cliente) e Strumenti Annotazione.



Finestra Visualizzatore

La finestra Visualizzatore carica il desktop dell'addetto al supporto durante una connessione di condivisione schermo e consente a tale addetto di visualizzare il desktop del cliente e di condividere il controllo del mouse e della tastiera, se è stata configurata per questa azione.

La finestra Visualizzatore può essere configurata per lo *ScreenSharing del cliente*, consentendo all'addetto al supporto di visualizzare il desktop del cliente o per lo *ScreenSharing dell'addetto al supporto*, consentendo al cliente di visualizzare il desktop dell'addetto al supporto.

La suddetta finestra consente inoltre dei collegamenti rapidi a Strumenti Annotazione, Finestra Chat, Sessione di trasferimento, Invito a una sessione, Riavvio/Riconnessione, Trasferimento file e Diagnostica remota.



Avvisi HelpAlert

Un avviso notifica a un addetto al supporto la presenza di una nuova richiesta del cliente per configurazioni in modalità standard e coda. L'avviso viene visualizzato come finestra pop-up di dimensioni ridotte sul desktop dell'addetto al supporto e contiene la richiesta del cliente. Per impostazione predefinita, l'avviso di una richiesta permane sullo schermo dell'addetto al supporto per 30 secondi. Tale intervallo può essere modificato nelle preferenze della vista elenco, nella scheda dell'avviso.

Nota: le implementazioni in modalità telefonica non ricevono avvisi.

Gli avvisi sono codificati in base al colore, per mostrare il tipo di distribuzione della richiesta.

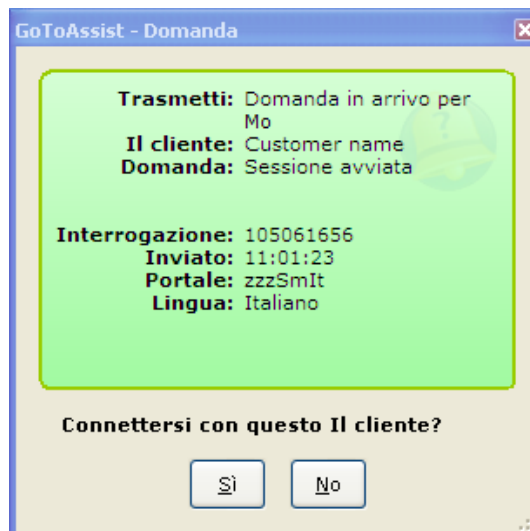
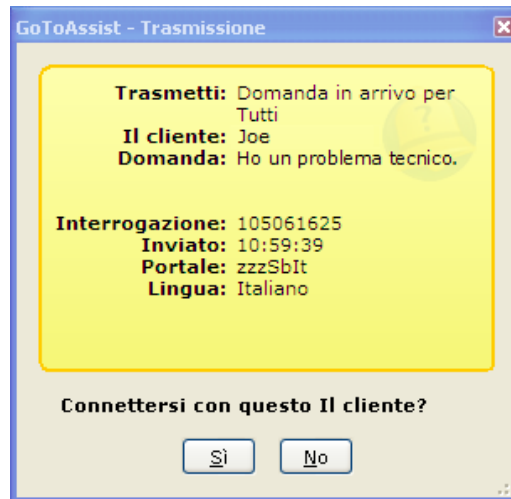
Avvisi gialli: richieste inviate tramite un portale SmartButton™ o SmartBox™ utilizzando la modalità standard. Sono visibili a tutti gli addetti al supporto attualmente connessi a HelpAlert al momento dell'invio della richiesta.

L'addetto al supporto viene connesso con il cliente se è il primo addetto al supporto disponibile che risponde alla richiesta del cliente.

Se un addetto al supporto risponde ad un'altra richiesta durante una sessione, la seconda richiesta viene accodata per tale specifico addetto al supporto o, se l'addetto al supporto è configurato per gestire più sessioni, il cliente viene collegato con l'addetto al supporto.

Se la richiesta viene inviata tramite una SmartBox utilizzando la modalità coda, viene distribuita soltanto al successivo addetto al supporto disponibile.

Avvisi verdi: richieste inviate tramite un portale SmartMatch™ e visualizzate soltanto all'addetto al supporto selezionato.



Avvisi arancioni: richieste inviate tramite un portale prescelto per scopi di escalation e distribuito a tutti gli addetti al supporto che possono ricevere richieste di escalation e che sono connessi a HelpAlert al momento dell'invio della richiesta.



Avvisi blu: richieste inviate tramite un portale prescelto per invitare un altro addetto al supporto. La richiesta verrà inviata all'addetto al supporto selezionato, che può ricevere richieste di invito e che è connesso a HelpAlert al momento dell'invio della richiesta.



Modalità GoToAssist

È possibile configurare GoToAssist in diversi modi per adattarlo alle esigenze di supporto di un'organizzazione. Le modalità si riferiscono al modo in cui le sessioni di assistenza vengono avviate e instradate agli addetti al supporto. Esistono tre tipi di modalità GoToAssist: Standard, Telefonica e Coda.

Nota: il tipo di modalità delle implementazioni GoToAssist varia in base alle esigenze di assistenza della propria organizzazione. Consultare l'amministratore di GoToAssist della propria organizzazione per informazioni sulla propria modalità GoToAssist specifica.

Modalità Web standard

La modalità standard è la configurazione GoToAssist più comune. Tale modalità può essere avviata da un cliente nella pagina del portale ogni volta che un addetto al supporto è connesso a HelpAlert. La modalità standard utilizza un tipo di portale SmartButton, SmartBox o SmartMatch. I portali SmartButton e SmartBox distribuiscono le richieste di assistenza dei clienti a tutti gli addetti al supporto connessi a HelpAlert. I portali SmartMatch distribuiscono la richiesta di assistenza dei clienti a uno specifico addetto al supporto.

Sommario della modalità standard:

- Può essere configurata con vari tipi di portali
- La distribuzione degli avvisi varia in base al tipo di portale
- Può essere utilizzata dai clienti senza essere supportata dal telefono, ovvero può basarsi soltanto sul supporto Web

SmartCode / Modalità telefonica

La configurazione in modalità telefonica viene utilizzata maggiormente quando l'addetto al supporto sta fornendo assistenza al cliente anche per telefono. Un cliente può avviare la modalità telefonica solo dopo avere ricevuto il codice di connessione dall'addetto al supporto. La richiesta viene connessa soltanto allo specifico addetto al supporto che ha generato il codice di connessione. La modalità telefonica utilizza soltanto il tipo di portale SmartCode.

Sommario della modalità telefonica:

- Utilizzata soltanto con un tipo di portale SmartCode
- Gli addetti al supporto non ricevono avvisi
- Prima che sia possibile iniziare il processo di connessione, il cliente deve ricevere un codice di connessione dall'addetto al supporto
- Solo l'addetto al supporto che ha generato il codice di connessione viene connesso con il cliente
- Utilizzata quasi esclusivamente in situazioni in cui i clienti ricevono anche assistenza telefonica da parte di un addetto al supporto

Modalità coda

La modalità coda viene implementata in organizzazioni che dispongono di un numero elevato di addetti al supporto per le richieste di assistenza ai clienti. La modalità coda utilizza soltanto il tipo di portale SmartBox. La modalità coda distribuisce le richieste al successivo addetto al supporto disponibile e accoda le richieste aggiuntive dei clienti per la distribuzione non appena gli addetti al supporto diventano disponibili.

Sommario della modalità coda:

- Utilizzata soltanto con un tipo di portale SmartBox
- Tutte le richieste in arrivo vengono accodate e distribuite al primo addetto al supporto disponibile

Portali del cliente

Questo è il portale Internet in cui il cliente inserisce una richiesta di assistenza o di una sessione dimostrativa. Il tipo di portale può variare in base alla modalità GoToAssist utilizzata dalla propria organizzazione. Per ulteriori informazioni sulle modalità, consultare le pagine seguenti. Esistono quattro tipi di portali:

Portale SmartButton

Questo tipo di portale viene utilizzato con la modalità standard GoToAssist e trasmette un avviso a tutti gli addetti al supporto disponibili attualmente connessi a HelpAlert.



Portale SmartBox

Questo tipo di portale viene utilizzato con la modalità standard o coda GoToAssist e consente a un cliente di inserire una domanda, che viene a sua volta trasmessa a tutti gli addetti al supporto (modalità standard) o soltanto al successivo addetto al supporto disponibile (modalità coda).



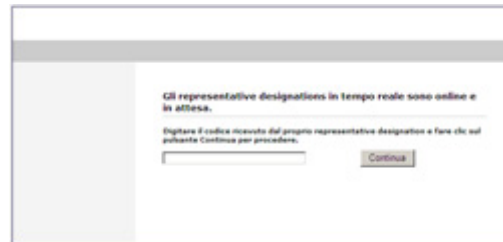
Portale SmartMatch

Questo tipo di portale viene utilizzato con la modalità standard GoToAssist e consente ai clienti di selezionare uno specifico addetto al supporto.



Portale SmartCode

Questo tipo di portale viene utilizzato esclusivamente con la modalità telefonica e connette il cliente e l'addetto al supporto con un codice di connessione univoco. Il codice viene generato dall'addetto al supporto in HelpAlert e fornito al cliente. Non esistono avvisi con questo tipo di portale.



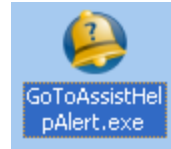
Nota: la maggior parte di implementazioni GoToAssist utilizzano un solo tipo di portale. Consultare l'amministratore di GoToAssist della propria organizzazione per informazioni sulla configurazione GoToAssist specifica.

HelpAlert

HelpAlert è il componente di GoToAssist che consente all'addetto al supporto la ricezione e la replica a richieste in arrivo da parte del cliente.

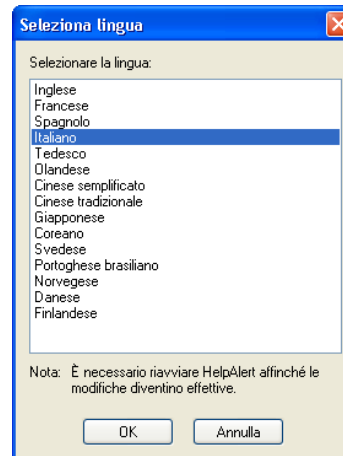
► Per effettuare nuovamente l'accesso a HelpAlert

1. L'addetto al supporto individua e fa doppio clic sull'icona HelpAlert.



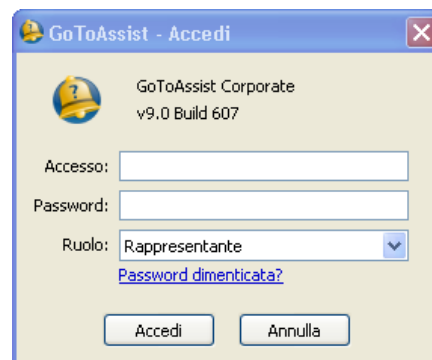
2. Selezionare la lingua (impostazioni internazionali) per il portale.

- Selezionare una lingua.
- Fare clic su **OK**.



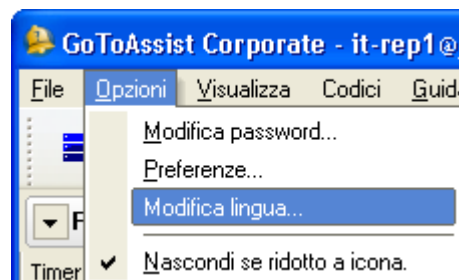
3. Nella finestra di accesso:

- L'addetto al supporto inserisce i dati di accesso nel campo Accesso, sempre sotto forma di indirizzo di posta elettronica.
- L'addetto al supporto inserisce la password nel campo Password.
- L'addetto al supporto fa clic su **Accedi**.



4. Per modificare la lingua:

- Dopo avere effettuato l'accesso, l'addetto al supporto può modificare la selezione della lingua.
- In HelpAlert, scegliere il menu di opzioni.
- Selezionare **Modifica lingua**.
- Sarà necessario riavviare HelpAlert.



► **Per effettuare la disconnessione da HelpAlert**

1. Nell'angolo superiore destro della vista elenco HelpAlert, fare clic sul **pulsante di chiusura della finestra**

-oppure-

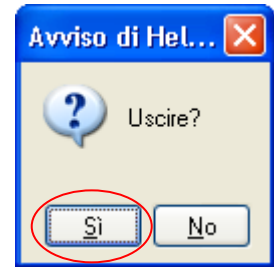
Dal menu della vista elenco HelpAlert, selezionare **File** e quindi **Esci**.

-oppure-

Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della barra delle applicazioni GoToAssist e selezionare **Esci**.



2. Nella finestra di conferma HelpAlert, fare clic su **Sì**.



Password HelpAlert

L'addetto al supporto può modificare la propria password dall'interno di HelpAlert. La modifica della password verrà richiesta a intervalli regolari, come definito nel Centro di gestione GoToAssist.

► Per modificare una password HelpAlert

Dal menu *Opzioni* della vista elenco HelpAlert o della barra delle applicazioni, selezionare **Modifica password**. Viene visualizzata la pagina Web Modifica password.

1. Nel campo *Accedi*, inserire i dati di accesso HelpAlert in formato posta elettronica.
2. Nel campo *Password attuale*, inserire la password corrente.
3. Inserire la nuova password. La nuova password deve avere una lunghezza compresa tra 8 e 32 caratteri e deve contenere almeno tre dei quattro elementi seguenti: alfabeto maiuscolo [A-Z]; alfabeto minuscolo [a-z]; numeri [0-9] o simboli speciali [~`!@#\$%^&*()_+={}|~\;'"<>.,?/]. Le password *non* devono essere uguali al nome di accesso o al nome o cognome dell'account dell'addetto al supporto.
4. Digitare nuovamente la nuova password.
5. Fare clic su **Invia**.
6. Uscire da HelpAlert ed effettuare l'accesso utilizzando la nuova password.

Password di account dimenticate

Se si dimentica la propria password di account, sarà necessario crearne una nuova.

► Per creare una nuova password di account

Dalla finestra di accesso di HelpAlert, selezionare **Password dimenticata?**

1. Nel campo *Accedi*, inserire i dati di accesso HelpAlert in formato di indirizzo di posta elettronica.
2. Digitare nuovamente i dati di accesso in formato di indirizzo di posta elettronica.
3. Fare clic su **Invia**.
Al proprio indirizzo di posta elettronica verrà inviato un messaggio con un collegamento per creare una nuova password di account.
4. Andare nella propria casella di posta elettronica e fare clic sul suddetto collegamento per creare la nuova password di account.
Verrà generata una pagina Web, in cui è possibile immettere la nuova password di account.
5. Inserire la nuova password di account.
6. Digitare nuovamente la nuova password di account per confermarla.
7. Fare clic su **OK**.

Nota: l'indirizzo di posta elettronica deve essere convalidato per ricevere il *messaggio elettronico* relativo alla password dimenticata.

Aggiornamento di HelpAlert

Il software HelpAlert dispone di una funzione di aggiornamento automatico che ricerca l'ultima versione del software HelpAlert ad ogni accesso dell'addetto al supporto. Se il sistema rileva che è disponibile una nuova versione del software, richiederà all'addetto al supporto di aggiornare la propria versione. Quando Citrix Online non supporta più le versioni precedenti di HelpAlert, ne verrà forzato l'aggiornamento.

► Per completare l'aggiornamento automatico

1. Effettuare l'accesso a HelpAlert. Quando è disponibile un nuovo aggiornamento, un messaggio popup richiede di ricevere tale aggiornamento. Fare clic su **OK** per accettare l'aggiornamento. HelpAlert installa l'aggiornamento.
2. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra della richiesta ed effettuare nuovamente l'accesso a HelpAlert.

È inoltre possibile scaricare una nuova copia di HelpAlert.exe dal seguente sito Web:

<http://www.gotoassist.com/haupgrade>

► Per scaricare HelpAlert dal sito di aggiornamento

1. Effettuare l'accesso all'Area download con i dati di accesso e la password HelpAlert forniti da Citrix Online o dal proprio responsabile.
2. Salvare HelpAlert sul desktop o in un altro percorso.
3. Effettuare l'accesso con gli stessi dati di accesso e con la stessa password.
4. Questa operazione deve essere eseguita una sola volta per l'addetto al supporto.

Nota: è possibile **disabilitare la configurazione di aggiornamento automatico su richiesta**.

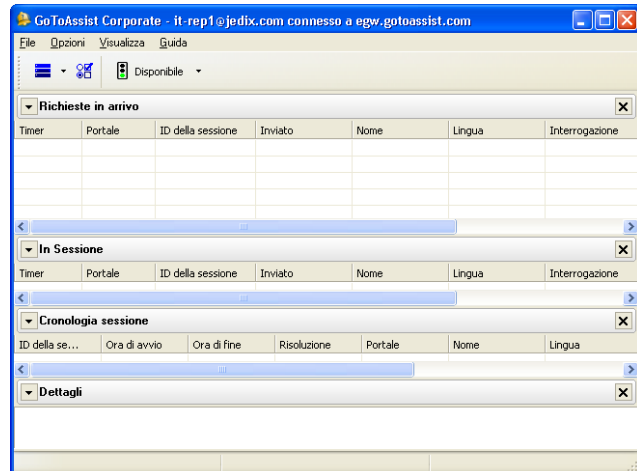
Vista elenco HelpAlert

Una volta effettuato l'accesso a HelpAlert, il primo elemento che viene visualizzato è la vista elenco HelpAlert.

L'obiettivo primario di tale vista è consentire all'addetto al supporto di verificare lo stato delle richieste. Per questo motivo, la vista elenco dispone di diversi campi e stati che indicano le informazioni sulla sessione e sul cliente.

La vista elenco è divisa nelle seguenti sezioni:

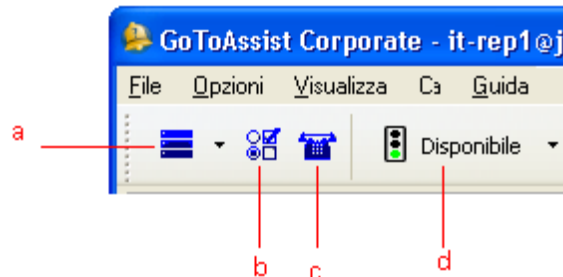
- Barra degli strumenti
- Richieste in arrivo
- In sessione
- Cronologia sessione
- Dettagli
- Pannello di stato-Connessione



Barra degli strumenti della vista elenco HelpAlert

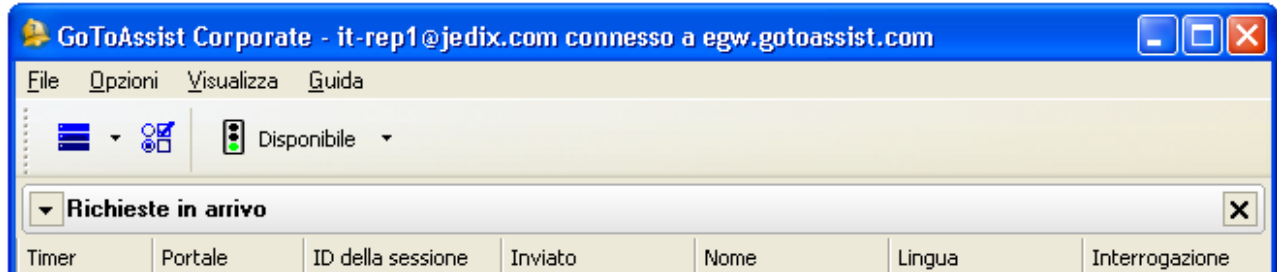
Gli addetti al supporto possono personalizzare la vista HelpAlert in modo che vengano visualizzate soltanto determinate aree al suo interno.

- Selezionare la sezione da visualizzare nella vista elenco (a)
- Fare clic per accedere all'elenco Preferenze (b)
- Fare clic per accedere al menu SmartCode (c)
- Alterna le modalità *Disponibile* e *Non disponibile* per interrompere le nuove richieste in arrivo (d)



Richieste in arrivo

La sezione Richieste in arrivo mostra tutte le richieste del cliente che non hanno ancora ricevuto una risposta. Le icone del campo Timer consentono all'addetto al supporto di identificare lo stato della richiesta.



In sessione

La sezione In sessione mostra soltanto le sessioni a cui l'addetto al supporto ha risposto e che gestisce personalmente.

Timer	Portale	ID della sessione	Inviato	Nome	Lingua	Interrogazione
02:00	zzzPhoneIt	105061278	10:44:59	Joe	Italiano	Ho un problema tecnico.

Cronologia sessione

La sezione Cronologia sessione mostra soltanto le sessioni completate dall'addetto al supporto e include dettagli sull'ora di inizio e di fine e sulla risoluzione della sessione.

ID della se...	Ora di avvio	Ora di fine	Risoluzione	Portale	Nome	Lingua	Interrogazione
105060736	Wed Dec 16 ...	Wed Dec 16 ...	Risolto	zzzPhoneIt	Joe	Italiano	Ho un problema

Dettagli

La sezione Dettagli fornisce una vista completa di una sessione selezionata. Una sessione viene selezionata per la visualizzazione nella sezione Dettagli facendo clic sulla voce della riga di sessione nella sezione Richieste in arrivo o In sessione.





Dettagli
ID della sessione: 105060736 / Ora di avvio: Wed Dec 16 10:23:45 2009 / Ora di fine: Wed Dec 16 10:42:33 2009 / Risoluzione: risolto / Portale: zzzPhoneIt / Nome: Joe / Lingua: Italiano Domanda: Ho un problema tecnico.

Definizioni di campi HelpAlert

Definizioni delle colonne Richieste in arrivo e In sessione






Timer : (Richieste in arrivo)	Visualizza un'icona codificata con un colore e un timer di conto alla rovescia che mostra il tempo rimasto per rispondere alla richiesta
Timer: (In sessione)	Visualizza un'icona codificata con un colore e un timer di conto alla rovescia che indica la lunghezza e lo stato della sessione
Portale:	Mostra il nome del portale da cui è stata inviata la richiesta del cliente
ID sessione:	Numero di sessione univoco assegnato da Citrix Online
Inviato:	L'ora di invio della richiesta del cliente
Nome:	Il nome del cliente (se disponibile)
Lingua:	L'impostazione di lingua del portale da cui è stata inviata la richiesta del cliente
Richiesta:	Il testo della domanda del cliente (disponibile solo con portali SmartBox)

Definizioni di icone della colonna Timer Richieste in arrivo

	Nuovo: un nuovo invio di richiesta del cliente
	Attenzione: non è stata fornita una risposta a una richiesta nel tempo prestabilito
	Avvertenza: non è stata fornita una risposta a una richiesta nel tempo prestabilito
	Accodata: una richiesta a cui l'addetto al supporto ha risposto Si , ma non può rispondere poiché è stato raggiunto il limite massimo per sessioni simultanee. Il cliente riceve un messaggio che indica che è necessario attendere che l'addetto al supporto termini di fornire assistenza al cliente precedente.

Nota: per modificare le impostazioni temporali di tali visualizzazioni, consultare le preferenze della vista elenco.

Definizioni di icone della colonna Timer In sessione

	Indica che il cliente sta eseguendo un download
	Indica che il cliente sta effettuando una connessione
	Indica che il cliente e l'addetto al supporto stanno comunicando soltanto tramite chat
	Indica che il cliente e l'addetto al supporto sono in connessione di condivisione schermo del cliente
	Indica che il cliente e l'addetto al supporto sono in connessione tramite Condividi schermo

Preferenze della vista elenco

L'addetto al supporto può scegliere di impostare varie preferenze per Avvisi, Vista elenco, ChatLink e per la finestra del visualizzatore.

► Per impostare le preferenze

- Dal menu *Opzioni* della vista elenco, selezionare **Preferenze**.

Preferenze di avvisi

Avvisi pop-up:

Questa sezione consente all'addetto al supporto di determinare le impostazioni per il primo avviso pop-up della richiesta di un cliente. **Ricorda avvisi popup** si applica alle richieste se un addetto al supporto non risponde a un avviso iniziale.

Quando Non in sessione:

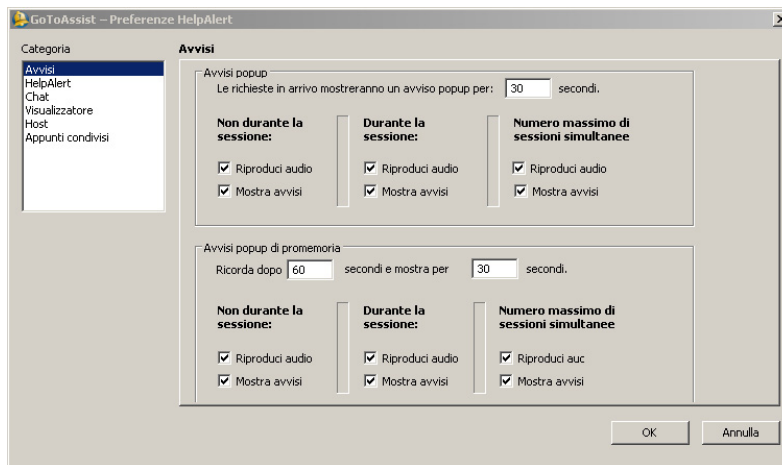
Quando nessuna sessione è in corso o in fase di avvio.

Quando In sessione:

Quando l'addetto al supporto si trova in almeno una sessione.

Quando le sessioni sono al limite massimo:

Quando è stato raggiunto il numero massimo di sessioni simultanee.



Preferenze HelpAlert:

Livelli di avvertenza:

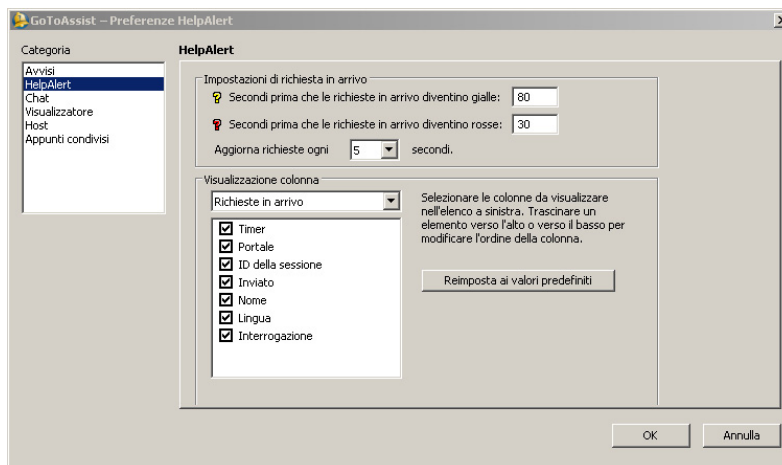
Consente di determinare le impostazioni di promemoria delle icone nella sezione Richieste in arrivo della vista elenco.

Elenco di aggiornamenti:

Determina la frequenza con cui HelpAlert esegue il polling dei server Citrix Online.

Visualizzazione colonne:

Consente la selezione dei campi da visualizzare nelle sezioni Richieste in arrivo e In sessione.



Preferenze Chat

Impostazioni della conversazione:

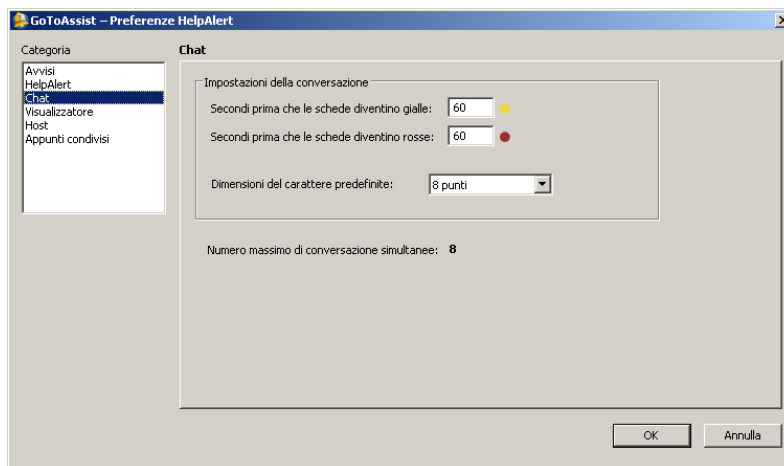
Consente la selezione di preferenze da applicare alla finestra Chat dell'addetto al supporto. I secondi determinano quanto tempo è passato dall'ultimo inserimento e inoltrò di testo dal parte dell'addetto al supporto al cliente nella chat. All'inizio le icone sono verdi.

Modalità di avvio:

Consente di selezionare se espandere o ridurre a icona la modalità di avvio chat.

Dal Centro di gestione:

Fornisce il numero massimo di sessioni simultanee, come viene definito nel Centro di gestione GoToAssist.



Preferenze del visualizzatore

Dimensione schermo:

Consente di configurare la modalità di visualizzazione del desktop condiviso nella finestra del visualizzatore all'interno della sessione.

Opzioni del visualizzatore:

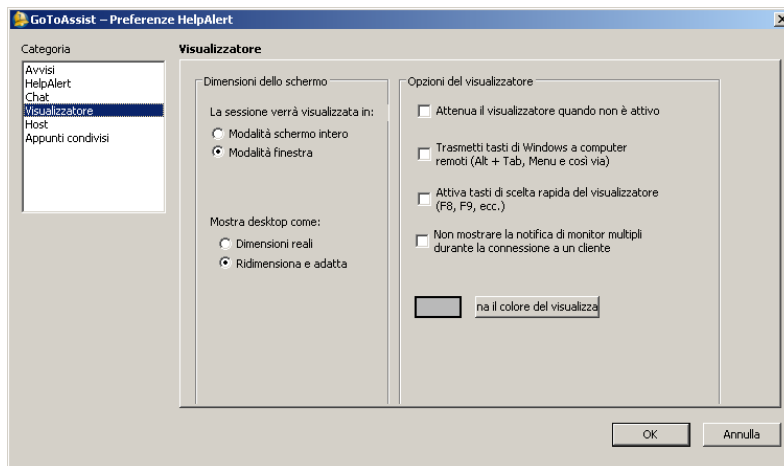
Avvia le sessioni in arrivo in visualizzatori separati: consente di avviare ciascuna nuova sessione con la propria Finestra Visualizzatore invece di combinare le finestre del visualizzatore e separarle in schede.

Attenua il visualizzatore quando non è attivo: disattiva la finestra del visualizzatore quando non si trova in primo piano, mostrandola in trasparenza.

Trasmetti chiavi di Windows a computer remoto (Alt+tab, Menu, ecc.): consente di passare alcune funzionalità di tasti Windows sul PC remoto o locale, ad esempio Stamp.

Abilita tasti di scelta rapida visualizzatore (F10, F12, ecc.): attiva i tasti di scelta rapida della tastiera per gli strumenti Disegno e Laser.

Non mostrare la richiesta di monitor multipli: attiva/disattiva la richiesta automatizzata che visualizza i tasti di scelta rapida di monitor multipli durante la connessione a un cliente con monitor multipli.



Nota: per consentire l'uso dei tasti di scelta rapida della tastiera per strumenti GoToAssist come Evidenziatore (F8), Timbro a freccia (F9) e Penna (F11), accertarsi che venga selezionata l'opzione Abilita tasti di scelta rapida visualizzatore. Tale opzione associa inoltre i tasti freccia e i tasti del tastierino numerico da utilizzare nella navigazione dello schermo.

Preferenze host:

Qualità del colore:

16,8 milioni di colori:

Selezionare 16,8 milioni di colori per una migliore resa.

256 colori:

Selezionare 256 colori per una maggiore velocità.

Impostazioni delle prestazioni:

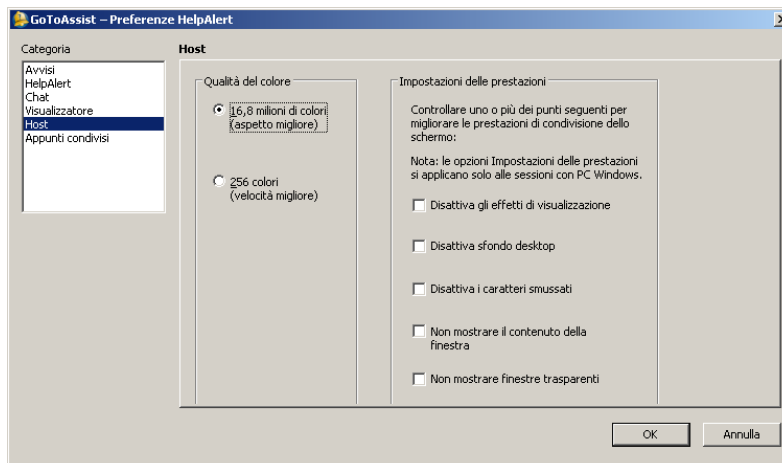
Disabilitare una delle seguenti opzioni di visualizzazione per ottenere maggiore velocità.

Disattiva gli effetti di visualizzazione

Disattiva lo sfondo desktop

Disattiva i caratteri smussati

Non mostrare il contenuto della finestra durante il trascinarsi



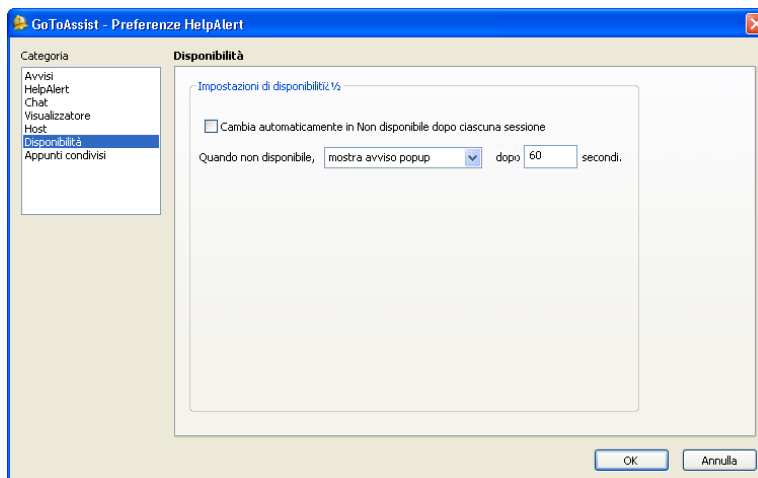
Preferenze di disponibilità

Passa automaticamente a Non disponibile:

Consente l'accesso automatico nella *Modalità non pronta* al termine della sessione. All'addetto al supporto verrà richiesto di accedere di nuovo alla *Modalità pronta*.

Mostra avviso popup:

Consente la visualizzazione del popup Non disponibile una volta trascorso il numero di secondi durante i quali l'addetto al supporto si trova nella *Modalità non disponibile*. Ricorda all'addetto al supporto che è *attiva* la modalità Non pronta.



Nota: la capacità dell'addetto al supporto di modificare tali impostazioni dipende dalla configurazione GoToAssist specifica.

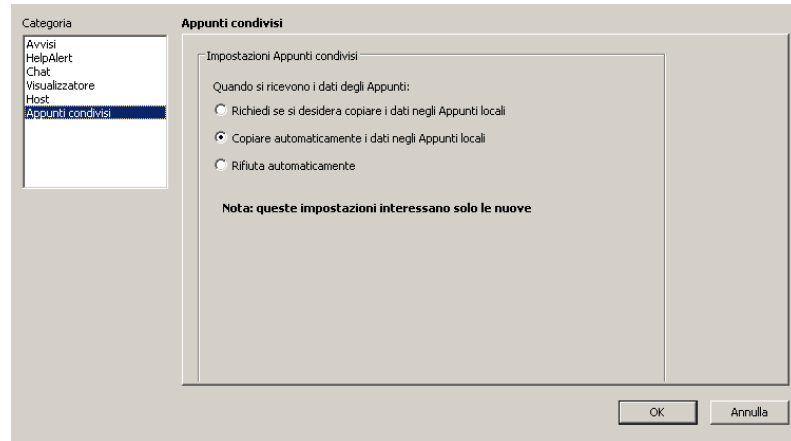
Preferenze Appunti condivisi

Selezionare l'azione da eseguire quando i dati degli appunti vengono ricevuti dal cliente.

Visualizzare una richiesta di condivisione dei dati negli Appunti locali

Copiare automaticamente i dati negli Appunti locali

Rifiutare automaticamente i dati. Non copiare negli Appunti locali



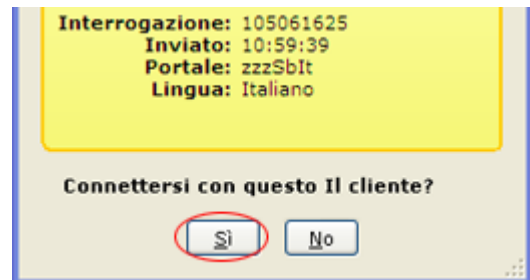
Connessione con un cliente tramite una modalità standard o coda

Per connettersi al cliente e fornire assistenza con una configurazione in modalità standard o coda, è necessario innanzitutto rispondere alla richiesta del cliente. A tale scopo, occorre ricevere e rispondere a un avviso. Se l'avviso viene cancellato dal desktop prima della risposta, è possibile rispondere tramite la sezione Richieste in arrivo della vista elenco.

► Per rispondere alla richiesta del cliente tramite l'avviso popup

Nella parte inferiore dell'avviso, fare clic su **Sì**.

In questo modo si completa la convalida iniziale della richiesta e si richiede al cliente di iniziare il download del componente di GoToAssist del cliente.

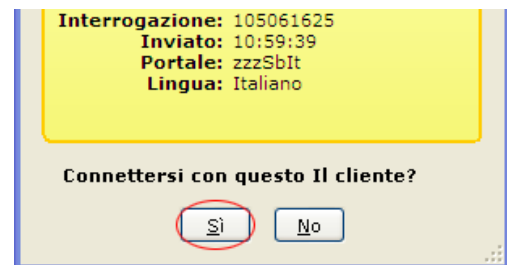


► Per rispondere alla richiesta del cliente tramite la vista elenco

Nella sezione Richieste in arrivo della vista elenco, fare doppio clic sulla voce della riga relativa alla richiesta desiderata. Questa operazione avvia di nuovo l'avviso sul desktop dell'addetto al supporto.

Nella parte inferiore dell'avviso, fare clic su **Sì**.

In questo modo si completa la convalida iniziale della richiesta e si richiede al cliente di iniziare il download del componente di GoToAssist del cliente.



Connessione con un cliente tramite SmartCode / Modalità telefonica

Per connettersi al cliente e fornire assistenza con una configurazione in modalità telefonica, l'addetto al supporto deve innanzitutto generare un numero di PIN del codice di connessione e quindi comunicare tale numero al cliente, che dovrà inserirlo nella sessione di assistenza. A tale scopo, generare un nuovo codice di connessione tramite HelpAlert e comunicare il codice al cliente per telefono o inviando il collegamento al codice tramite posta elettronica o tramite la chat di terzi.

Nota: a seconda della configurazione GoToAssist, viene visualizzata l'icona della vista elenco HelpAlert (Figura A) o l'icona della barra delle applicazioni (Figura B) per l'addetto al supporto.

► Per generare un codice di connessione SmartCode in modalità telefonica

1. Effettuare l'accesso a HelpAlert. Viene visualizzata l'icona della vista elenco HelpAlert o della barra delle applicazioni.

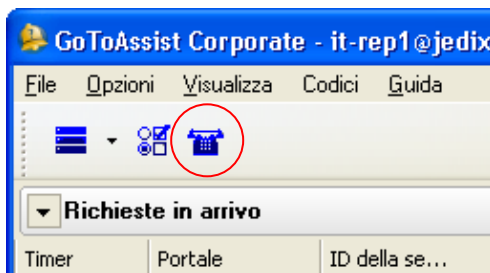
a. Vista elenco

- oppure -

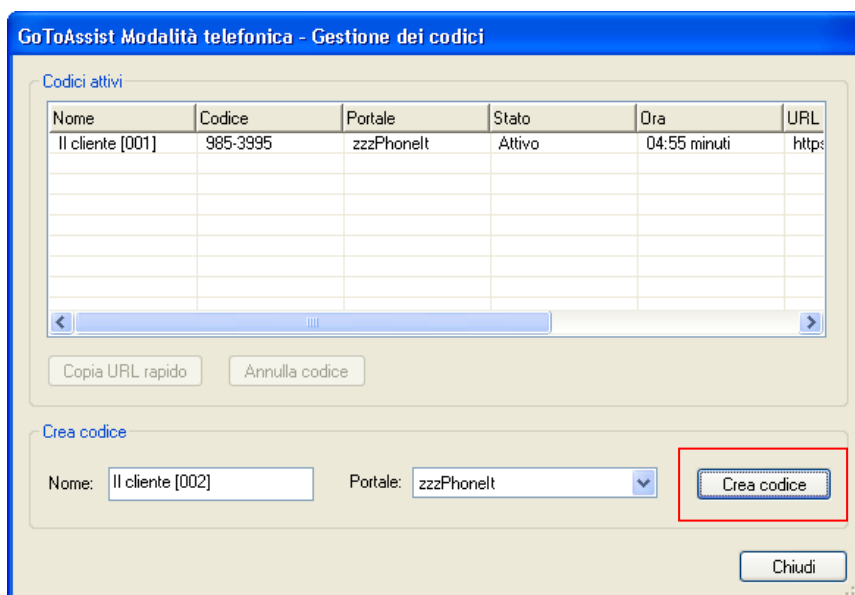
b. Barra delle applicazioni

Fare clic sull'icona del telefono.

Fare doppio clic sull'icona della campanella con il punto interrogativo o farvi clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Gestione codice**.



2. Selezionare l'assegnazione predefinita del valore numerico **0** assegnare al codice un nome, che è generalmente il nome del cliente. Scegliere il portale adeguato.
3. Fare clic su **Crea codice**.



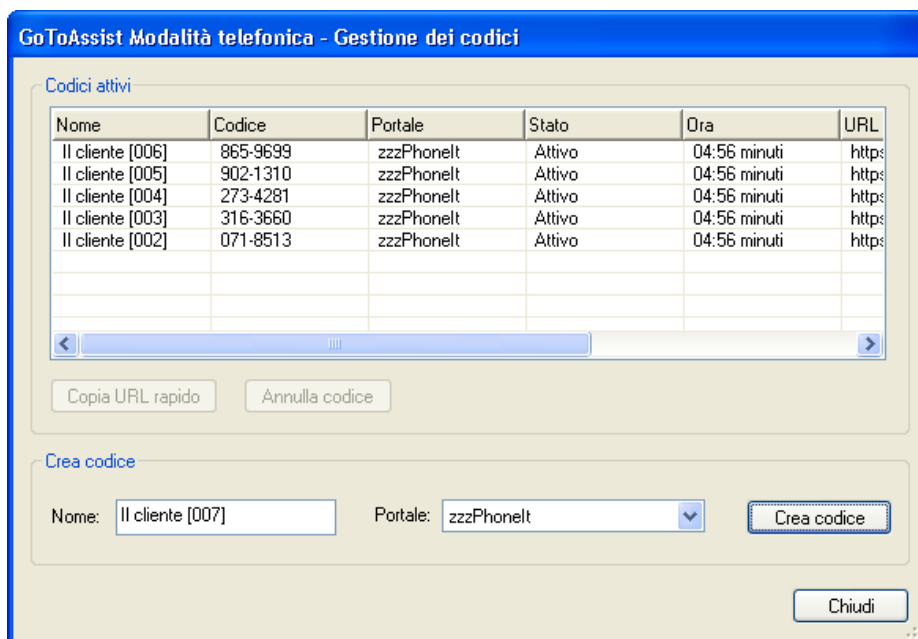
► **Per comunicare il codice di connessione tramite posta elettronica o la chat di terzi**

1. Fare clic sul pulsante **Copia URL rapido**.
2. Nello strumento di comunicazioni desiderato, ossia posta elettronica o chat di terzi, incollare l'URL del codice di connessione e inviarlo al cliente.
3. Il cliente fa clic sull'URL e viene quindi instradato al processo di download.

► **Per generare più codici di connessione SmartCode in modalità telefonica**

1. Dalla finestra Gestione codici fare clic su **Crea codice**.

I codici possono essere generati e cambiati fino al limite massimo consentito. I codici rimangono attivi finché non vengono cambiati o non scadono.



Finestra del visualizzatore

Nella finestra del visualizzatore viene visualizzato il desktop condiviso. La suddetta finestra può essere ridotta a icona, ridimensionata e spostata come qualsiasi altra finestra dell'applicazione. Nella maggior parte delle configurazioni, quando inizia la condivisione dello schermo, il visualizzatore consente di iniziare immediatamente la condivisione del controllo del mouse e della tastiera del cliente, come se ci si trovasse davanti al computer del cliente. Se si eseguono più sessioni contemporaneamente, è possibile separare e riordinare le finestre Visualizzatore



Elenco dei tasti di scelta rapida della finestra Visualizzatore


Per il corretto funzionamento dei tasti di scelta rapida del visualizzatore, è necessario abilitarli innanzitutto nelle Preferenze.

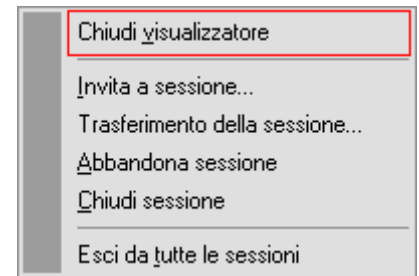
Invia Appunti	F6	Invia gli appunti al cliente, consentendo di incollare i dati degli appunti sul computer del cliente.
Evidenziatore	F8	Attiva e disattiva la modalità Evidenziatore.
Timbro a freccia	F9	Attiva e disattiva la modalità Stamper freccia
Chat	F10	Consente all'addetto al supporto di accedere e di uscire dalla finestra ChatLink
Penna	F11	Attiva e disattiva la modalità Disegno
Cancella	F12	Cancella i disegni
Mouse/tastiera condivisi	Esc	Disattiva lo strumento di disegno. Riporta a uno stato Mouse/tastiera condivisi.

Menu Sessione della finestra Visualizzatore


► Per chiudere la finestra Visualizzatore

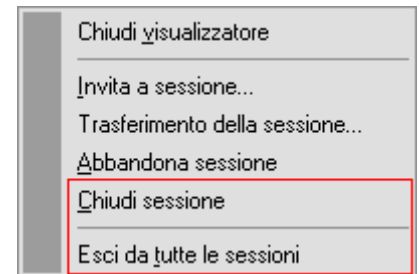
Se si desidera chiudere la finestra Visualizzatore e rimanere in una sessione con un cliente:

- Fare clic sul pulsante di chiusura di Windows  nell'angolo superiore destro della finestra Visualizzatore.
-oppure-
- Dal menu della finestra Visualizzatore, selezionare **Sessione**, quindi **Chiudi visualizzatore**.



► Per terminare la sessione con un cliente

1. Verificare di aver riportato il desktop del cliente allo stato originale, quindi:
 - Fare clic sul pulsante di chiusura di Windows  nell'angolo superiore destro della finestra Chat.
-oppure-
 - Fare clic su **Sessione** nel menu della finestra Visualizzatore o nel menu della finestra Chat, quindi selezionare **Chiudi sessione**. Per terminare tutte le sessioni attive, selezionare **Esci da tutte le sessioni**.
2. In base alla configurazione, è possibile che venga richiesto di selezionare lo stato di risoluzione della sessione con il cliente. Selezionare l'opzione adeguata:
 - **Sessione risolta** indica è stato possibile risolvere la richiesta del cliente.
 - **Sessione irrisolta** indica che non è stato possibile risolvere la richiesta del cliente.
 - **Sconosciuto** deve essere selezionato solo se non si è certi di poter fornire assistenza al cliente.
3. Nella finestra Fine sessione è possibile che venga visualizzato un campo aggiuntivo, in cui si richiedono ulteriori informazioni come ad esempio il numero di ticket o l'ID caso. In tal caso, inserire i dati richiesti.
4. Fare clic su **OK** per inoltrare lo stato di risoluzione.
5. Ritornare alla Posta in arrivo HelpAlert e iniziare a rispondere alla richiesta.



Nota: seguire le linee guida della propria organizzazione per terminare una sessione prima di chiudere la connessione della chat. È possibile che venga presentato un modulo di feedback al termine della sessione.

► Per abbandonare la sessione con un cliente


1. Verificare che un altro addetto al supporto si è unito alla sessione tramite la funzione Invito a una sessione.
2. Dal menu della finestra Visualizzatore o Chat, selezionare **Sessione**, quindi fare clic su **Abbandona sessione**.

Trasferimento della sessione

Trasferimento sessione consente di trasferire una sessione di un cliente su un altro portale o a un altro addetto al supporto che può offrire ulteriore assistenza al cliente. I clienti restano connessi agli addetti al supporto per tutto il processo di escalation, quindi non devono inviare di nuovo la richiesta di assistenza.

Nota: il trasferimento sessione è un'opzione di configurazione aggiuntiva che non verrà applicata a tutte le implementazioni GoToAssist.

► Per trasferire una sessione a un altro addetto al supporto

1. Durante la sessione, selezionare l'icona **Trasferisci sessione**  sulla finestra Visualizzatore oppure dalla finestra Visualizzatore o Chat selezionare il menu **Sessione**, quindi fare clic su **Trasferisci sessione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Trasferisci sessione.

2. Viene visualizzata la finestra *Rappresentanti disponibili*.

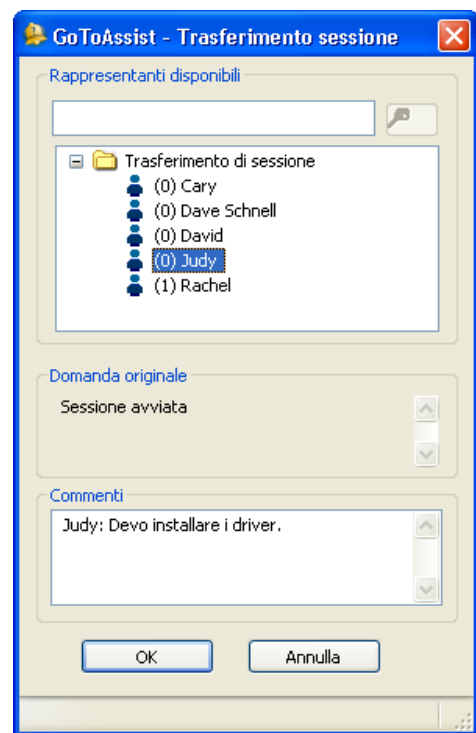
a. Fare clic sul simbolo + per espandere un portale e mostrare gli addetti al supporto disponibili e quindi sceglierne uno.

-oppure-

b. Fare clic su un portale per trasmettere la richiesta a tutti gli addetti al supporto disponibili.

3. La domanda originale inviata dal cliente può essere visualizzata nel campo **Commenti**. Questo testo può essere modificato o aggiunto come supporto per fornire assistenza al successivo addetto al supporto nella risoluzione del problema. Fare clic su **OK**.

4. Se si seleziona un intero portale, tutti gli addetti al supporto connessi e disponibili in questo portale riceveranno la richiesta. Il campo *Domanda di HelpAlert* visualizza il nome di accesso. I commenti possono essere visualizzati per il successivo addetto al supporto nell'avviso popup e la domanda inviata in HelpAlert.





5. Per accettare la sessione trasferita, è sufficiente che l'addetto al supporto replichi facendo clic su **Sì** nell'avviso popup arancione o facendo doppio clic sulla domanda inviata in HelpAlert.

6. Il cliente deve nuovamente eseguire il processo di download prima di avviare una sessione con il secondo addetto al supporto. Nella maggior parte delle configurazioni, è necessario che il cliente faccia clic su **OK** nella finestra di dialogo di autorizzazione della condivisione dello schermo per consentire la visualizzazione e la condivisione dello schermo al secondo addetto al supporto.




7. Il secondo addetto al supporto può visualizzare i commenti immessi dal primo nel campo *Domanda* della finestra Chat.

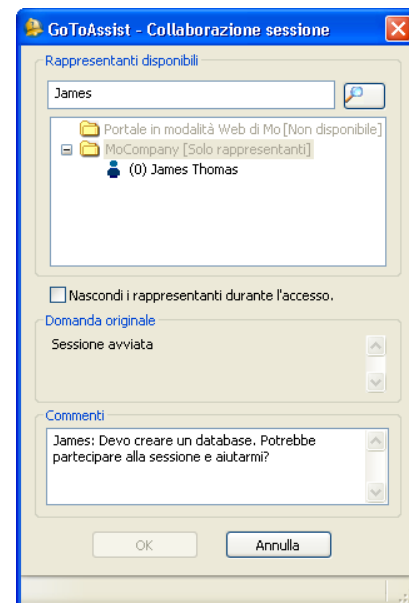
Invito a una sessione

L'invito a una sessione consente di invitare altri addetti al supporto per fornire ulteriore assistenza con la sessione remota. Gli addetti al supporto possono essere nascosti  per evitare che il cliente li riconosca oppure possono essere visualizzati  come utenti nella sessione.

Nota: l'invito a una sessione è un'opzione di configurazione aggiuntiva che non verrà applicata a tutte le implementazioni GoToAssist.

► Per invitare altri addetti al supporto alla sessione

1. Durante la sessione, selezionare l'icona Invito a una sessione  sulla finestra Visualizzatore oppure dalla finestra Visualizzatore o Chat, selezionare il menu **Sessione**, quindi fare clic su **Invito a una sessione**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Trasferisci sessione.
2. Viene visualizzata la schermata Collaborazione sessione.
 - a. Cercare uno specifico addetto al supporto.
 - b. Fare clic sul simbolo + per espandere un portale e mostrare gli addetti al supporto disponibili e quindi sceglierne uno.
-oppure-
 - c. Fare clic su un portale per trasmettere la richiesta a tutti gli addetti al supporto disponibili.
3. Scegliere se mostrare o lasciare nascosto l'addetto al supporto invitato.
 - a. Accanto ai nomi di addetti al supporto verrà mostrata l'icona , ma tali nomi non verranno visualizzati nella finestra Chat del cliente.
 - b. Accanto ai nomi di addetti al supporto non nascosti verrà mostrata l'icona .
4. La domanda originale inviata dal cliente può essere visualizzata nel campo Commenti. Questo testo può essere modificato o aggiunto come supporto per fornire assistenza al successivo addetto al supporto nell'individuazione del problema. Fare clic su **OK**.
5. Gli addetti al supporto invitati riceveranno una finestra di dialogo di avviso blu, che include i commenti forniti dall'addetto al supporto che ha presentato l'invito.



Per accettare la sessione di invito, è sufficiente che l'addetto al supporto replichi facendo clic su **Si** nell'avviso popup blu.

Menu di visualizzazione della finestra Visualizzatore

È possibile scegliere di visualizzare il Visualizzatore come finestra o immagine a schermo intero.

- **Modalità finestra:** il visualizzatore viene visualizzato come finestra sul desktop, esattamente come qualsiasi altra applicazione. Sarà sempre possibile visualizzare il menu Visualizzatore e i controlli di Windows nell'angolo superiore destro dello schermo nonché ridimensionare la finestra Visualizzatore come qualsiasi altra finestra dell'applicazione.
- **Modalità a schermo intero:** il visualizzatore si espande a schermo intero e il menu viene nascosto automaticamente nella parte superiore dello schermo. Nella parte superiore dello schermo viene visualizzata una scheda dello stesso colore del visualizzatore; spostando il mouse su tale scheda, viene visualizzato il menu completo.

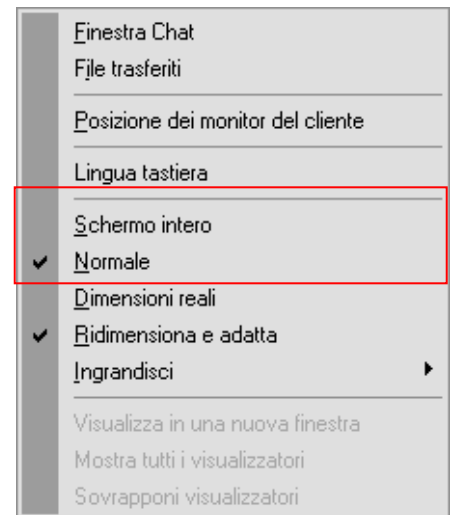
► Per passare alla modalità Schermo intero

- Dal menu della finestra Visualizzatore, selezionare **Visualizza** e quindi **Schermo intero**. Questa operazione espande la finestra del visualizzatore a schermo intero.

► Per passare alla Modalità finestra

1. Spostare il mouse sulla **scheda della finestra del visualizzatore** nella parte superiore dello schermo. Viene visualizzato il menu Visualizzatore.
2. Selezionare **Visualizza**, quindi **Normale**.

La selezione della modalità Schermo intero viene annullata e viene mostrata una finestra del visualizzatore ridimensionabile.



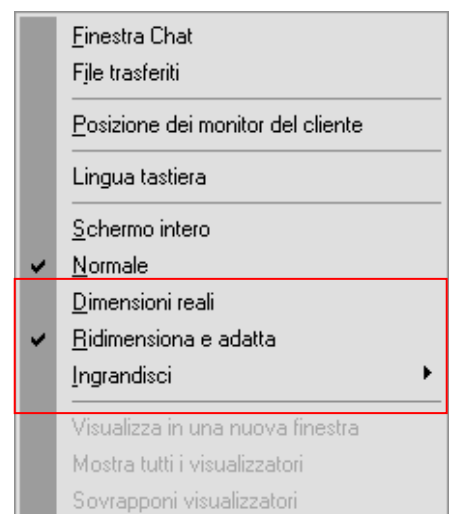
► Per ridimensionare l'immagine del desktop

È possibile scegliere di modificare la dimensione dell'immagine del desktop condiviso all'interno del visualizzatore. Le opzioni disponibili sono Dimensione reale, Adatta alla pagina o Zoom.

Dimensione reale: visualizza l'immagine reale del desktop nel visualizzatore. Per visualizzare l'immagine completa, potrebbe essere necessario eseguire uno scorrimento.



Adatta alla pagina: visualizza l'immagine del desktop condiviso ridimensionata, per adattare l'intera immagine nel visualizzatore.

Zoom: consente all'addetto al supporto di eseguire lo zoom dell'immagine in base all'impostazione desiderata. Scegliere tra le diverse opzioni preimpostate o selezionare un'opzione personalizzata. È possibile che questa selezione richieda lo scorrimento.

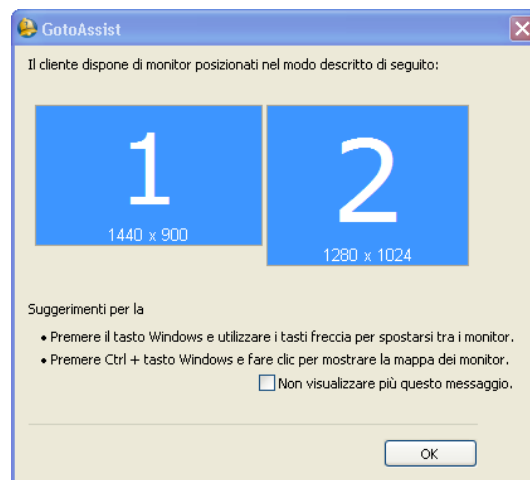


► Per visualizzare monitor multipli

Quando si effettua la connessione a un cliente che dispone di monitor multipli, verrà visualizzato il layout dei monitor del computer del cliente. Inoltre, verrà visualizzato il numero di monitor e la risoluzione di ogni monitor. È possibile visualizzare il layout dei monitor del cliente selezionando **Posizione dei monitor del cliente**.

Vengono visualizzate le frecce sulla finestra del visualizzatore quando sono presenti monitor adiacenti. Fare clic sui pulsanti freccia per passare a un altro schermo.  

Per visualizzare un layout minimappa dei monitor multipli, premere **Ctrl + tasto del logo Windows + fare clic sul pulsante sinistro del mouse**.



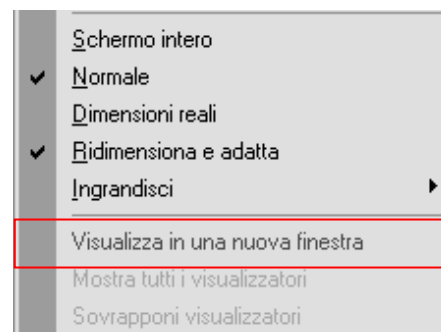
► Per esplorare l'immagine del desktop con lo scorrimento automatico

Se il desktop condiviso in Dimensione reale ha una dimensione maggiore della finestra del visualizzatore, verrà visualizzata una finestra di conferma per informare l'addetto al supporto. Per esplorare l'immagine, spostare il mouse sul bordo della finestra del visualizzatore nella direzione desiderata: verrà eseguito lo scorrimento automatico dell'intera immagine del desktop nel visualizzatore. Se i tasti di scelta rapida del visualizzatore sono abilitati nelle preferenze, è possibile utilizzare anche i tasti freccia sulla tastiera.

► Per suddividere la finestra Visualizzatore in finestre separate:

Se si eseguono sessioni multiple con più clienti, è possibile suddividere la finestra Visualizzatore in una finestra separata. Quando si separa la finestra Visualizzatore, è possibile sovrapporre le finestre Visualizzatore, posizionarle una accanto all'altra o visualizzarle su monitor differenti.

Dal menu **Visualizza** nella finestra Visualizzatore, selezionare **Visualizza in una nuova finestra** per separare la finestra Visualizzatore.

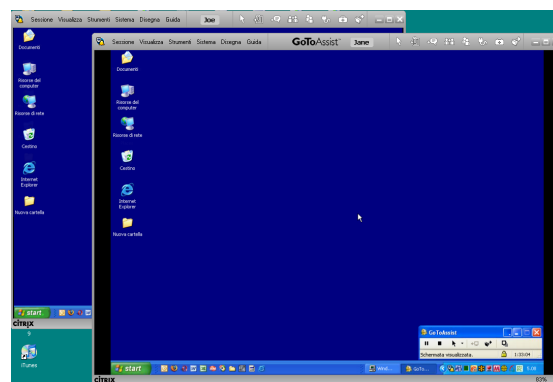


► Per disporre i visualizzatori separati:

Trascinare una finestra del visualizzatore per disporla in un percorso preferito.

► Per visualizzare tutte le finestre Visualizzatore contemporaneamente

1. Fare clic sul menu **Visualizza** nella finestra Visualizzatore.
2. Selezionare **Mostra tutto** per visualizzare tutte le finestre del visualizzatore. In questo modo le finestre del visualizzatore verranno adattate allo schermo.
3. Selezionare **Sovrapponi visualizzatori** per visualizzare tutte le finestre del visualizzatore in un display sovrapposto.



► Per visualizzare i file trasferiti

- Dalla finestra Visualizzatore o Chat, selezionare **Visualizza**, quindi selezionare **File trasferiti**.

Menu Strumenti della finestra Visualizzatore

Trasferimento file

Trasferimento file consente all'addetto al supporto e al cliente di scambiare file da PC a PC. Utilizza le stesse tecniche di connessione per proxy e lo stesso firewall della condivisione schermo. Non esistono limitazioni relative al tipo o alla dimensione dei file che è possibile inviare.

Per scopi di sicurezza e di riservatezza, il mittente di un file deve avviare il trasferimento (l'addetto al supporto può inviare un file dal computer del cliente utilizzando la condivisione schermo) e il destinatario deve accettare il file per consentire il trasferimento.

► Per inviare un file a un cliente


1. Dal menu **Strumenti** della finestra Visualizzatore o della finestra Chat dell'addetto al supporto, fare clic su **Invia file a**

-oppure-

Dalla finestra Visualizzatore o Chat dell'addetto al supporto, fare clic sul pulsante .

2. Selezionare la persona a cui inviare il file.
3. Cercare il percorso del file o della cartella che si desidera inviare.
4. Selezionare il file o la cartella. Per selezionare più file o cartelle, premere Maiusc o Ctrl sulla tastiera.
5. Fare clic su **Invia**.
6. Il cliente può inserire un segno di spunta accanto ai file che desidera ricevere.
7. Fare clic su **Sfoglia** per passare al percorso di memorizzazione e fare clic su **Ricevi**.
8. Le notifiche sullo stato del trasferimento verranno visualizzate durante e al termine del trasferimento del file.


► Per inviare un file dal cliente all'addetto al supporto

1. Dal menu Strumenti della finestra Chat del cliente, selezionare **Invia file** o fare clic sul pulsante .
2. Selezionare i file o le cartelle e fare clic su **Invia**.
Fare clic su **Sfoglia** scegliere un percorso in cui salvare il file e fare clic su **Ricevi**.
3. Le notifiche sullo stato del trasferimento verranno visualizzate durante e al termine del trasferimento del file.

Appunti condivisi / Copia e incolla

La funzione Appunti condivisi consente di copiare e incollare dati dal proprio computer e quello del cliente e viceversa. Gli appunti possono contenere fino a 1,5 MB di dati o immagini. È possibile condividere gli appunti in entrambe le direzioni a seconda delle [Preferenze Appunti](#).

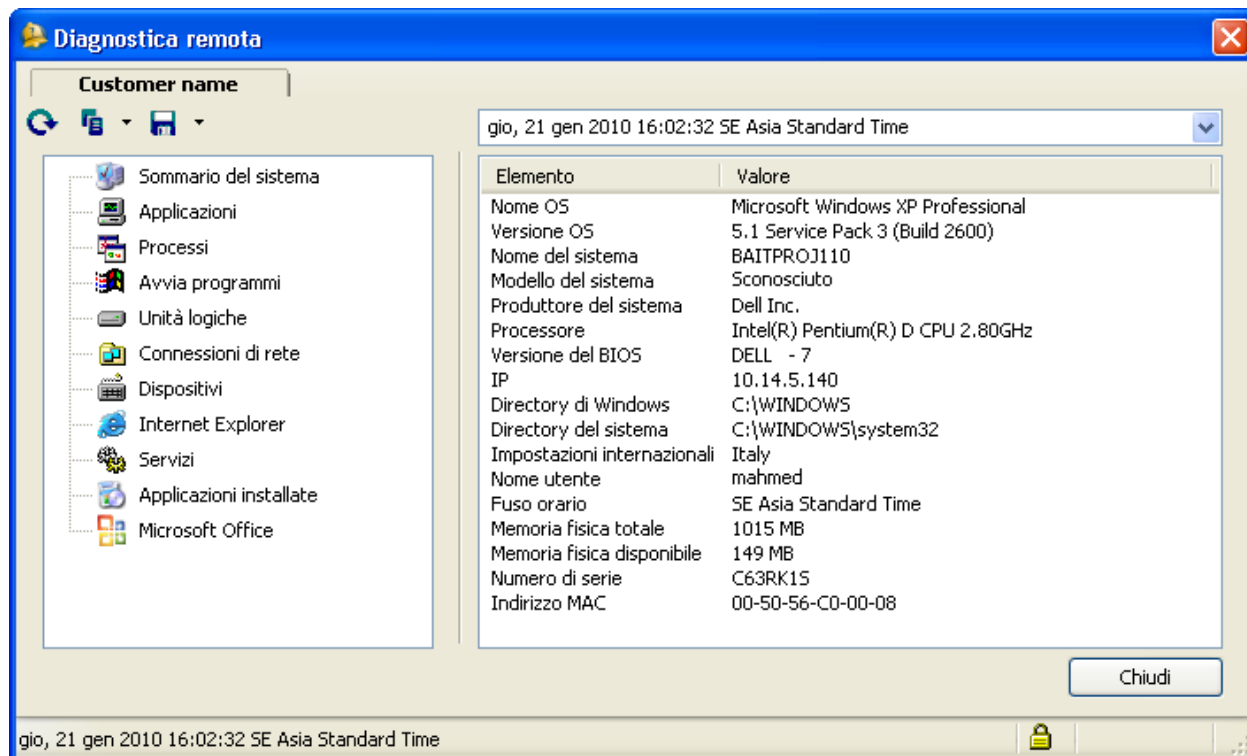
► Per copiare e incollare tra i computer

1. Selezionare i dati che si desidera inviare al cliente e selezionare Copia sul proprio computer.
2. Dal menu della finestra Visualizzatore o Chat, selezionare **Strumenti**, quindi selezionare **Invia Appunti** o fare clic sul pulsante .
3. I dati degli Appunti vengono inviati al computer del cliente. Selezionare Incolla.


Menu Sistema della finestra Visualizzatore

Richiesta di informazioni sul sistema

La richiesta di informazioni sul sistema consente a un addetto al supporto di accedere a specifiche informazioni del sistema sul PC del cliente. Tutti i dati visualizzati nella schermata Diagnostica sono di sola lettura. Non può essere effettuata alcuna modifica del sistema tramite Diagnostica in remoto.



► Per richiedere le informazioni di diagnostica del sistema

1. Dal menu della finestra Visualizzatore, selezionare **Sistema**, quindi **Richiesta di informazioni sul sistema** o fare clic sul pulsante .
2. Al cliente viene quindi richiesto di autorizzare questa visualizzazione di informazioni facendo clic su **OK**. Per rifiutare la visualizzazione di queste informazioni, fare clic su **Annulla**.
3. Il cliente può fare clic su **Visualizza** per rivedere le informazioni e quindi fare clic su **Invia informazioni** per autorizzare la visualizzazione o selezionare **Copia negli appunti** per eseguire la copia in un documento di testo e consentire un'ulteriore analisi. Se il cliente fa clic su **Chiudi**, le informazioni non verranno inviate.
4. Il cliente può inoltre visualizzare le proprie informazioni sul sistema dal menu Strumenti della Chat. Non è possibile inviare le informazioni sul sistema a meno che non venga richiesto.
5. È possibile fare clic su **Copia negli appunti** o fare clic con il pulsante destro del mouse nella colonna destra e fare clic su **Copia**. Ciò consente di incollare tutte le informazioni o solo dati specifici.
6. Per aggiornare le informazioni, è possibile fare clic su **Aggiorna**. Al cliente viene richiesto di autorizzare la visualizzazione.

Nota: una volta richiesto, i dati di diagnostica verranno registrati nel Centro di gestione GoToAssist.

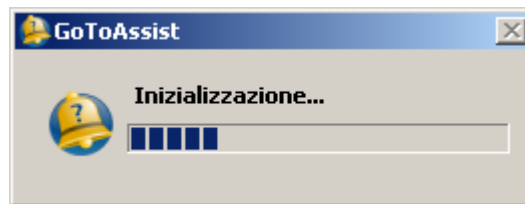
Esecuzione come servizio

La funzione Esegui come servizio consente di eseguire GoToAssist Corporate a livello dell'amministratore sul computer del cliente. Con l'esecuzione come servizio durante una sessione, divengono disponibili ulteriori comandi quali Invio Ctrl-Alt-Canc, Riavvia e riconnetti in modalità provvisoria e Richiedi credenziali di accesso.

Nota: Esegui come servizio è un'opzione di configurazione aggiuntiva che non verrà applicata a tutte le implementazioni GoToAssist.

► Per eseguire GoToAssist come servizio

1. Dal menu **Sistema**, selezionare **Esegui come servizio**.
2. È necessario confermare l'esecuzione di GoToAssist come servizio selezionando **Sì**.
3. Se il cliente non è connesso con diritti di amministratore, GoToAssist richiederà al cliente di connettersi con le credenziali adeguate di un amministratore di dominio o locale.
4. Al riavvio della sessione in modalità Servizio, la finestra Visualizzatore mostra temporaneamente un messaggio di inizializzazione.



5. Una volta eseguito GoToAssist come servizio, è possibile utilizzare gli altri strumenti elencati nel menu **Sistema**.


Nota: l'esecuzione di GoToAssist come servizio non violerà o eluderà il modello di sicurezza sul PC del cliente.

Riavvio/Riconnessione

Per facilitare l'installazione del software e gli aggiornamenti, l'addetto al supporto può avviare un arresto, un riavvio e una riconnessione del computer del cliente. L'avvio del riavvio e della riconnessione dalla finestra Chat GoToAssist consente al cliente di riconnettersi all'addetto al supporto senza dover inviare un'altra richiesta o scaricare di nuovo il software GoToAssist. Una volta eseguito GoToAssist come servizio sul computer del cliente, sarà anche possibile riavviare e riconnettersi in modalità provvisoria. In questo modo sarà possibile riavviare il computer del cliente in modalità provvisoria con la rete e di riconnettersi automaticamente all'avvio del computer.

Nota: per il corretto funzionamento del riavvio GoToAssist, l'addetto al supporto deve avviare un Riavvio/Riconnessione dal menu Strumenti del visualizzatore o dalla finestra Chat GoToAssist e il cliente deve lasciare aperta la propria finestra Chat, poiché la chiusura di tale finestra avverrà automaticamente ad opera del sistema. Se il programma di installazione di Windows o del programma stesso richiede di eseguire un riavvio per applicare le modifiche, l'addetto al supporto deve scegliere di non eseguire il riavvio da questa finestra di dialogo, ma deve utilizzare invece la funzione di riavvio nella finestra Chat GoToAssist.

► Per eseguire il riavvio del computer del cliente e la riconnessione alla sessione

1. Durante la sessione, dal menu **Sistema** della finestra Visualizzatore selezionare **Riavvia e riconnetti** o fare clic sul pulsante .
2. Fare clic su **OK** per confermare l'operazione.
3. A seconda della configurazione, è possibile che il cliente riceva una richiesta di riavvio/riconnessione, che viene visualizzata nella finestra Visualizzatore. Se viene visualizzato il messaggio di autorizzazione, il cliente o l'addetto al supporto possono fare clic su OK per autorizzare il riavvio/la riconnessione e iniziare la procedura di riavvio. Se si seleziona Annulla, verrà ricevuto un messaggio di esito negativo, il riavvio/la riconnessione non si verifica e l'episodio viene documentato nelle finestre Chat.
4. Verrà ricevuto un messaggio che conferma l'esecuzione del riavvio del computer del cliente e la sessione viene riconnessa dopo tale riavvio. Facendo click su **OK**, viene chiusa la finestra Visualizzatore mentre la finestra Chat rimane aperta.
5. Una volta riavviato il computer del cliente e ripresa la connessione Internet del cliente, a seconda della configurazione, è possibile che venga visualizzato un messaggio in cui si chiede al cliente se desidera riconnettersi all'addetto al supporto. Nel caso in cui venga visualizzato il messaggio di autorizzazione, il cliente deve fare clic su **Sì**.
6. Quando si riceve un messaggio che informa che il cliente si è riconnesso alla sessione, fare clic su **OK**. La finestra Visualizzatore si apre sul desktop.
7. A seconda della configurazione, è possibile che al cliente venga presentata la richiesta di autorizzazione della condivisione schermo. Nel caso in cui venga visualizzata tale richiesta, il cliente deve fare clic su **OK**.

Nota: se il cliente dispone di una connessione Internet remota, è necessario avviare il processo prima della continuazione della sessione GoToAssist. Windows potrebbe richiedere al cliente di eseguire la riconnessione a Internet, a seconda delle impostazioni di connessione. La sessione scadrà se non si esegue una riconnessione entro 10 minuti.



Nota: in modalità telefonica, l'addetto al supporto riceve una finestra di dialogo che consente di annullare la riconnessione. Facendo clic su Annulla o chiudendo tale finestra, si annulla la sessione corrente oltre che la riconnessione della sessione.

Richiedi credenziali di accesso

Questa funzione consente di richiedere e utilizzare le credenziali di accesso del cliente per riavviare o sbloccare il computer del cliente solo per la sessione di assistenza corrente. È utile se il cliente deve lasciare il proprio computer per andare a pranzo, partecipare a una riunione o anche andare a casa per la notte, poiché consente di continuare a lavorare quando il cliente non è in ufficio. La password è crittografata in modo sicuro solo sul computer del cliente. Non sarà mai possibile accedere o visualizzare la password del cliente. Questo divieto è valido anche per GoToAssist. Il cliente può disattivare questa funzione in qualsiasi momento facendo clic su **Strumenti**, quindi su **Revoca credenziali** nella finestra del visualizzatore.

► Per richiedere le credenziali di accesso






1. Dalla finestra Visualizzatore, selezionare il menu **Sistema**.
2. Selezionare **Richiedi credenziali di accesso**.
3. Il cliente deve inserire nome utente e password del proprio computer Windows.
4. Tutti i dati rimarranno crittografati per l'intera sessione e verranno eliminati automaticamente alla fine della sessione di assistenza.

Menu Disegno della finestra Visualizzatore

La finestra Visualizzatore dispone di strumenti di annotazione che possono essere utilizzati per facilitare la sessione di assistenza disegnando sullo schermo. Utilizzare questo strumento di annotazione come assistenza quando si guida il cliente nella procedura e nei processi durante la sessione di assistenza.






► Per tracciare un disegno sullo schermo

- Dal menu **Disegno** della finestra Visualizzatore, selezionare **Penna** o, se sono attivati i tasti di scelta rapida, premere **F11** sulla tastiera. Il mouse diventa una penna.
- Tenere premuto il pulsante sinistro del mouse mentre si trascina il mouse. Il disegno viene visualizzato in blu.
- Tenere premuto il tasto Maiusc mentre si trascina il mouse per tracciare un disegno seguendo una linea retta.

	Puntatore del mouse (nessun disegno)	Esc
	Penna	F11
	Evidenziatore	F8
	Timbro a freccia	F9
	Cancella disegni	F12






► Per evidenziare un'area dello schermo

- Dal menu **Disegno** della finestra Visualizzatore, selezionare **Evidenziatore** o, se sono attivati i tasti di scelta rapida, premere **F8** sulla tastiera. Il mouse diventa un evidenziatore.
- Tenere premuto il pulsante sinistro del mouse mentre si trascina il mouse. L'area evidenziata viene visualizzata in giallo.
- Tenere premuto il tasto Maiusc mentre si trascina il mouse per evidenziare un'area seguendo una linea retta.

	Puntatore del mouse (nessun disegno)	Esc
	Penna	F11
	Evidenziatore	F8
	Timbro a freccia	F9
	Cancella disegni	F12

► Per inserire una freccia sullo schermo

- Dal menu **Disegno** della finestra Visualizzatore, selezionare **Timbro a freccia** o, se sono attivati i tasti di scelta rapida, premere **F9** sulla tastiera. Il mouse diventa una freccia.
- Fare clic sul pulsante sinistro del mouse per apporre una freccia.

	Puntatore del mouse (nessun disegno)	Esc
	Penna	F11
	Evidenziatore	F8
	Timbro a freccia	F9
	Cancella disegni	F12

► Per tornare alla modalità Mouse e tastiera condivisi

- Dal menu **Disegno** della finestra Visualizzatore, selezionare **Puntatore del mouse (nessun disegno)** o, se sono attivati i tasti di scelta rapida, premere **Esc** sulla tastiera. Il mouse tornerà allo stato normale.

► Per cancellare disegni, evidenziazioni, timbri a freccia

- Dal menu **Disegno** della finestra Visualizzatore, selezionare **Cancella disegni** o, se sono attivati i tasti di scelta rapida, premere **F12**. Tutte le annotazioni eseguite nella finestra Visualizzatore verranno cancellate.

Finestra Chat del cliente

La finestra Chat del cliente è composta da cinque parti: la barra dei menu, la barra degli strumenti, l'area di visualizzazione della chat, la casella di inserimento messaggi e il pannello di stato.

Barra di menu:

La barra di menu fornisce al cliente (e all'addetto al supporto quando si trova nella modalità di condivisione schermo del cliente) l'accesso a diversi strumenti e comandi del menu. (a)

Barra degli strumenti:

Pulsanti di strumenti per attività comuni. (b)

Area di visualizzazione della chat:

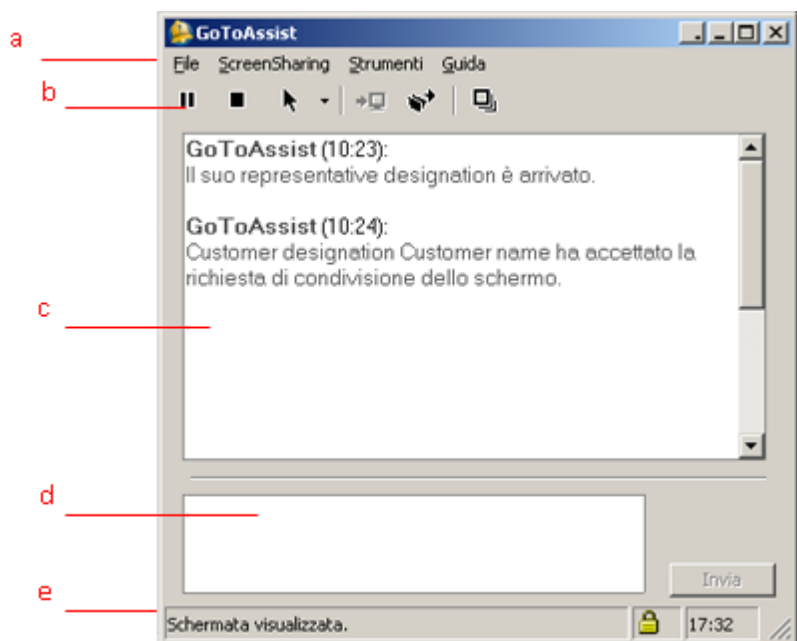
L'area di grandi dimensioni al centro della finestra Chat visualizza l'intera finestra di dialogo della chat tra l'addetto al supporto e il cliente. In questa area vengono indicati anche tutti i trasferimenti di file e le pagine Web sottoposte a push. (c)

Casella di inserimento messaggi:

Il campo *Inserimento* nella parte inferiore della finestra Chat consente al cliente di inserire e inoltrare i messaggi all'addetto al supporto. (d)

Pannello di stato:

Fornisce informazioni sullo stato della connessione del cliente con l'addetto al supporto. (e)



Strumenti della finestra Chat del cliente

La finestra Chat del cliente contiene strumenti che è possibile utilizzare durante una sessione di assistenza.

Log della chat

La funzione Salva log chat consente all'addetto al supporto o al cliente di salvare tutto il testo nella finestra Chat, inclusi i file trasferiti e le pagine Web sottoposte a push.

► Per salvare il log della chat

1. Dal menu della finestra Chat del cliente, selezionare **File**, quindi **Salva log chat**.
2. Scegliere un nome per il log della chat e ricercare un percorso in cui salvare il file. Si consiglia il salvataggio sul desktop.
3. Fare clic su **Salva**.


Il log della chat viene salvato come file di testo ed è disponibile per il cliente come riferimento dopo la sessione di assistenza.

Nota: il log della chat viene salvato nel Centro di gestione GoToAssist, indipendentemente dal fatto che venga salvato o meno per il cliente.

Condivisione schermo


Il cliente può arrestare ScreenSharing dalla propria finestra Chat.

► Per arrestare ScreenSharing

- Nella finestra Chat del cliente, selezionare **ScreenSharing**, quindi **Arresta ScreenSharing**.
- Il cliente può inoltre fare clic sul pulsante  della barra degli strumenti nella finestra Chat del cliente.

Nota: ScreenSharing può essere arrestato dal cliente, ma deve essere riavviato dall'addetto al supporto.


► Per sospendere ScreenSharing

- Nella finestra Chat del cliente, selezionare **ScreenSharing**, quindi **Sospendi ScreenSharing**.
- Il cliente può inoltre fare clic sul pulsante  della barra degli strumenti nella finestra Chat del cliente.

Strumenti Annotazione

Gli strumenti Annotazione consentono al cliente di eseguire dei disegni e di evidenziare delle aree sullo schermo.

► Per utilizzare gli strumenti Annotazione

- Fare clic sul menu **ScreenSharing** nella finestra Chat del cliente o fare clic sul pulsante  nella barra degli strumenti della suddetta finestra.
- Selezionare uno strumento adeguato dal menu a discesa.

Visualizzazione di informazioni di diagnostica

A seconda della configurazione, la finestra Chat del cliente potrebbe disporre di uno strumento che consente la visualizzazione delle informazioni del sistema.

► Per visualizzare le informazioni del sistema

- Nella finestra Chat del cliente, selezionare **Strumenti**, quindi **Informazioni di diagnostica**.

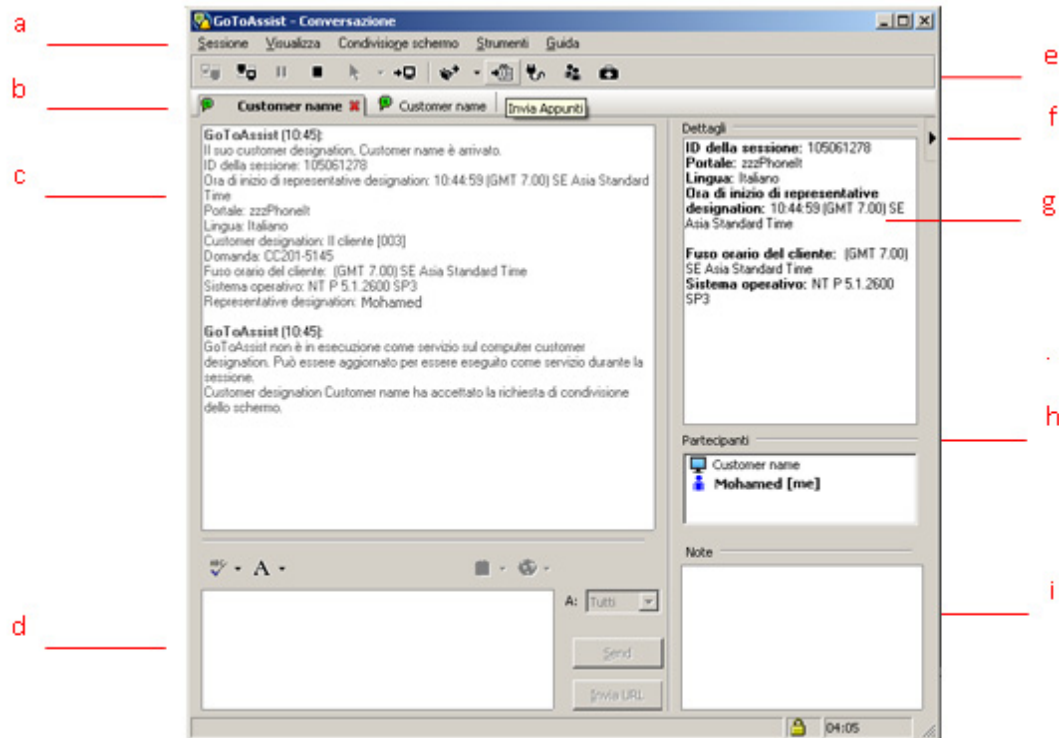
- Il cliente può copiare tutte queste informazioni negli appunti facendo clic su **Copia negli appunti** o selezionando nel pannello destro, con il pulsante destro del mouse, singole voci da copiare negli appunti e selezionando **Copia negli appunti**.

Nota: la finestra Chat del cliente non consentirà il trasferimento delle informazioni di diagnostica finché non verrà richiesto dall'addetto al supporto.

Finestra Chat dell'addetto al supporto (ChatLink)

Le finestre Chat vengono avviate automaticamente sul desktop dell'addetto e sul desktop del cliente all'inizio del processo di connessione. La finestra Chat dell'addetto al supporto è denominata GoToAssist - Chat. Nella maggior parte dei casi, la finestra Visualizzatore viene avviata immediatamente in seguito all'avvio delle finestre Chat. A seconda della configurazione, è possibile che la finestra Chat venga ridotta a icona automaticamente all'avvio di ScreenSharing.

La finestra Chat dell'addetto al supporto dispone dei dieci componenti visualizzati di seguito.



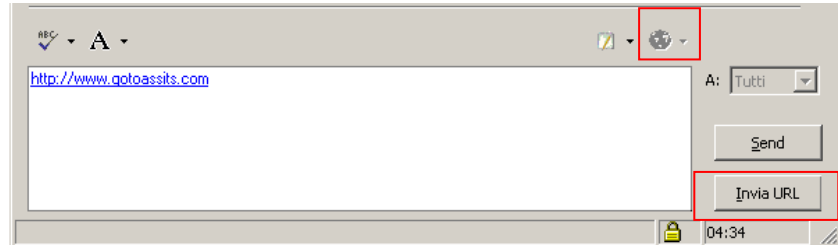
- **Barra dei menu:** la barra di menu fornisce l'accesso a vari strumenti e comandi del menu (a)
- **Interfaccia a schede:** consente di gestire in modo semplice sessioni multiple (b)
- **Campo di visualizzazione della chat:** consente di visualizzare l'intera finestra di dialogo della chat con il cliente. Tutte le pagine Web sottoposte a push, trasferimenti di file e altre azioni eseguite sono documentate qui (c)
- **Casella di inserimento messaggi:** questo campo consente di digitare e inoltrare messaggi al cliente. Qualsiasi errore di ortografia verrà automaticamente visualizzato in rosso. Fare clic con il pulsante destro del mouse su una parola contenente un errore di ortografia per vedere l'ortografia corretta (d)
- **Barra degli strumenti:** pulsanti di strumenti per attività comuni (e)
- **Visualizza/Nascondi dettagli:** fare clic sulla freccia per visualizzare o nascondere i campi Dettagli, Partecipanti e Note (f)
- **Dettagli della sessione:** fornisce i dettagli relativi alla sessione corrente, inclusi lingua, sistema operativo e ora di avvio (g)
- **Elenco di utenti:** elenca tutte le persone che partecipano alla sessione (h)
- **Note:** consente di digitare note sulla sessione. Le note non sono visibili al cliente (i)

Premi URL / Frasi rapide

Le funzioni Premi URL e Frasi rapide consentono di assistere rapidamente il cliente durante una sessione di assistenza. Il responsabile può preimpostare qualsiasi URL e frase rapida contenuti nella finestra della chat. Quando si utilizza Premi URL, verrà aperto un nuovo browser sul computer del cliente e visualizzato tale URL.

► Per eseguire il push di una pagina Web

1. Digitare l'URL desiderato nel campo *Inserimento testo* della finestra Chat.
2. Fare clic sul pulsante **Premi URL** nella barra degli strumenti.

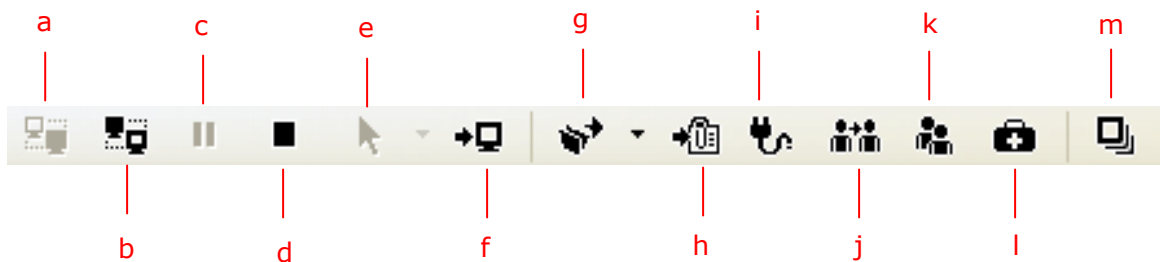


► Per inviare una frase rapida

1. Selezionare la frase rapida nella categoria che si desidera inviare dall'elenco a discesa.
2. Selezionare **Invia**.



Barra degli strumenti della finestra Chat dell'addetto al supporto



- Condividi schermo del cliente (a)
- Condividi lo schermo (b)
- Sospendi ScreenSharing (c)
- Arresta ScreenSharing (d)
- Utilizza strumenti annotazione (e)
- Passa alla finestra Visualizzatore (f)
- Avvia trasferimento file (g)
- Invia Appunti al cliente (h)
- Riavvio/Riconnessione (i)
- Invito a una sessione (j)
- Trasferimento sessione (k)
- Diagnostica in remoto (l)
- Nascondi / Ripristina chat (m)


Condivisione schermo

La maggior parte delle sessioni GoToAssist iniziano automaticamente in modalità di condivisione schermo del cliente. Per sessioni che non vengono avviate automaticamente in condivisione schermo o per cui è stata interrotta tale condivisione, l'addetto al supporto può avviarla manualmente in qualsiasi momento. Inoltre, è possibile arrestare e riavviare la condivisione schermo in qualsiasi momento durante la sessione di assistenza.

La Condivisione schermo può essere configurata per essere di sola visualizzazione, nel cui caso è denominata ScreenViewing o con visualizzazione e controllo di tastiera e mouse condiviso, nel cui caso è denominata ScreenSharing.

Può essere inoltre configurata in modalità di condivisione schermo del cliente, consentendo la condivisione del desktop del cliente con l'addetto al supporto o in modalità di condivisione schermo generica, che consente all'addetto al supporto di condividere il desktop con il cliente.


► Per avviare ScreenSharing del cliente

- Fare clic sull'icona di condivisione schermo del cliente  nella barra degli strumenti della finestra Chat o dal menu ScreenSharing della finestra Chat dell'addetto al supporto e scegliere **Condividi schermo del cliente**.

Tale modalità consente all'addetto al supporto di visualizzare il desktop del cliente.


Nota: quando viene avviata la condivisione schermo, è possibile che il cliente debba accettare il download della condivisione schermo, se configurato; in caso contrario, l'addetto al supporto non potrà utilizzare la condivisione schermo.

► Per avviare Condividi schermo


- Fare clic sull'icona Condividi schermo  nella barra degli strumenti della finestra Chat o dal menu ScreenSharing della finestra Chat dell'addetto al supporto e scegliere **Condividi schermo**.

Tale operazione consente al cliente di visualizzare il desktop dell'addetto al supporto.

► Per sospendere ScreenSharing

- Dal menu della finestra Chat, scegliere **ScreenSharing** e quindi **Sospendi ScreenSharing**.
-oppure-
- Dalla barra degli strumenti della finestra Chat, fare clic sul pulsante .

► Per terminare ScreenSharing/ScreenViewing

- Dal menu della finestra Chat, scegliere **ScreenSharing** e quindi **Arresta ScreenSharing**.
-oppure-
- Dalla barra degli strumenti della finestra Chat, fare clic sul pulsante .

Nota: quando l'addetto al supporto o il cliente arresta o sospende la condivisione schermo, sia il cliente che l'addetto al supporto sono connessi comunque tramite Chat.

Designazione del controllo condiviso o di sola visualizzazione

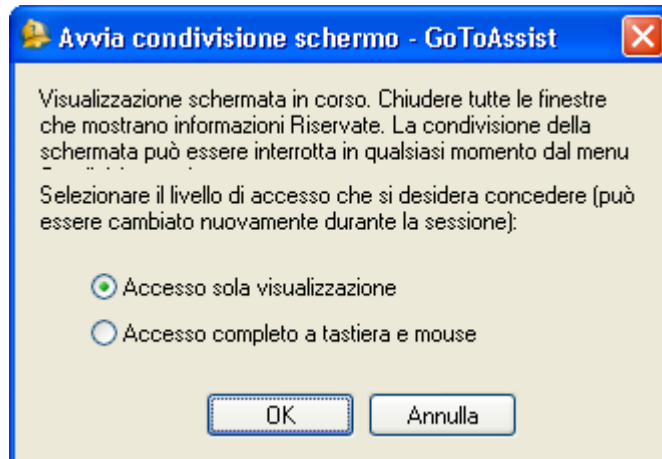
A seconda della configurazione, quando viene avviata l'attività Condividi schermo o Condividi schermo del cliente, la finestra di dialogo di autorizzazione richiede il livello di condivisione che può verificarsi.

Accesso di sola visualizzazione:

durante la visualizzazione dello schermo condiviso, consente di eseguire tale visualizzazione senza spostare il mouse. La sessione ScreenViewing inizia in modalità Disegno o Laser, con la possibilità di disegnare o utilizzare il punto laser sullo schermo condiviso.

Accesso totale:

durante la visualizzazione dello schermo condiviso, consente di eseguire tale visualizzazione e di condividere mouse e tastiera. La persona che condivide lo schermo dispone sempre del controllo prioritario del mouse.



In alcune configurazioni, la designazione dell'accesso completo o di sola visualizzazione può essere modificata durante la sessione.

► Per alternare accesso di sola visualizzazione e accesso completo

- Dal menu della finestra Chat dello schermo da condividere, selezionare **ScreenSharing** e quindi **Sola visualizzazione** o **Mouse e tastiera completi**.

Suggerimenti per completare correttamente le operazioni

- Individuare il percorso in cui si trova HelpAlert e ricordare i dati di accesso e la password.
- Tenere a portata di mano l'indirizzo del sito di assistenza nel caso in cui sia necessario indirizzarvi i clienti.
- Acquisire familiarità con la serie di funzioni e con il flusso GoToAssist; condurre delle sessioni di pratica con i propri colleghi.
- Acquisire familiarità con l'esperienza del cliente in modo che sia possibile guidare i clienti nel processo di connessione.
- Tenere presenti le linee guida della propria organizzazione relativamente a quando e come utilizzare GoToAssist.
- Utilizzare gli script e la finestra di dialogo standard della propria organizzazione.
- Chiedere sempre l'autorizzazione del cliente per condividere il controllo del mouse e della tastiera.
- Per aumentare la fiducia del cliente in se stesso, mostrargli come terminare ScreenSharing.
- Utilizzare l'Aiuto per le attività della tastiera per una migliore semplicità di utilizzo delle funzioni disponibili.
- Se si utilizza il Riavvio/la Riconnessione, ricordare di eseguire l'avvio dal menu Strumenti della finestra Chat e indicare al cliente di tenere aperta la propria finestra Chat poiché verrà chiusa automaticamente.
- Riportare sempre il desktop del cliente allo stato originale.
- Chiedere al cliente di completare la pagina di feedback al termine della sessione.
- Completare la pagina di feedback al termine della sessione, se possibile.
- Accedere e consultare la documentazione di formazione.
 - URL = www.gotoassist.com/training