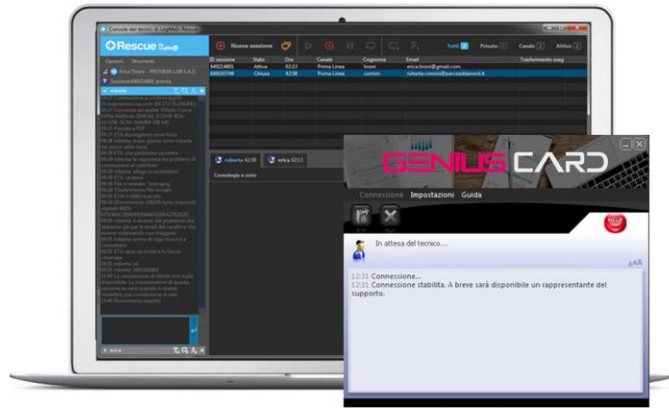


# GENIUS CARDCHAT



**Risolviamo i tuoi problemi in pochi click**



Member of CISQ Federation



**CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001 - ISO/IEC 27001**

## INDICE

1. GENIUS CARD.....	2
2. RESCUE LENS.....	4
3. CHAT .....	6

## 1. GENIUS CARD

### Che cos'è?

La Genius Card di LogMeIn Rescue è una hotline attraverso la quale i clienti possono contattare il servizio di assistenza ogni volta che necessitano di supporto immediato.

### Come funziona?

I tecnici del supporto creano sul desktop dei PC remoti un'icona. Quando l'utente ha bisogno di supporto, basterà fare semplicemente clic sull'icona che visualizza l'applet Genius Card.

Se non avete questo applicativo installato sul vostro computer, potete scaricarlo dal nostro sito nella sezione Genius Lab: <https://www.proximalab.it/genius-lab/>

Genius Card:  
l'assistenza remota che ti dà sicurezza

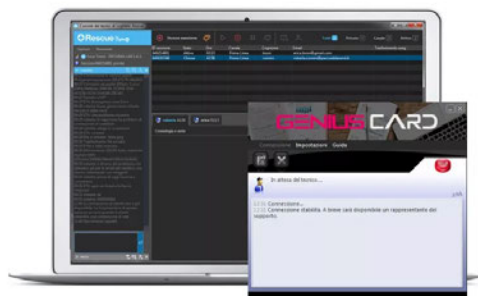
Dimentica le attese. Risolvi agevolmente anche i problemi più difficili grazie alla velocità e affidabilità di Genius Card, che ti permette di connetterti con i nostri tecnici in appena 20 secondi.

Quando hai bisogno di supporto, ti basta fare semplicemente clic sull'icona che visualizza l'applet Genius Card, inserire i tuoi dati e connetterti con il tecnico.

L'applet fornisce ai clienti remoti:

- Chat interattiva e cronologia della sessione dettagliata
- Possibilità di consentire o negare l'accesso dei tecnici a tutte le funzioni
- Trasferimento di file
- Capacità di interrompere il controllo remoto o di effettuare la disconnessione in ogni momento
- Possibilità di condividere il desktop con terze persone
- Il software crea un canale dedicato criptato totalmente sicuro
- Possibilità di firmare gli interventi
- Crittografia AES-256 bit

DOWNLOAD 



Una volta aperto, dopo aver compilato un breve modulo personalizzato per la raccolta delle informazioni necessarie, è possibile connettersi con un nostro tecnico e richiedere assistenza.



The screenshot shows the GENIUS CARD web interface. At the top, there is a navigation menu with 'Connessione', 'Impostazioni', and 'Guida'. Below the menu, a white dialog box is displayed with the following text: 'Per contattare un tecnico, completare tutti i campi riportati di seguito e selezionare Connetti'. The form contains four input fields: 'Nome' with the value 'erica', 'Cognome' with 'tironi', 'Email' with 'erica.tironi@gmail.com', and 'Telefono' with '393429374475'. A 'Connetti' button is located below the fields. At the bottom of the dialog box, it says 'In Attesa del Tecnico'. The background of the interface shows a desk with a laptop, a smartphone, and some papers. The text 'Powered by LogMeIn' is visible in the bottom right corner.

Dopo aver compilato i campi basterà cliccare su Connetti per collegarsi alla nostra console.



L'applet fornisce ai clienti remoti:

- Chat interattiva e cronologia della sessione dettagliata
- Possibilità di consentire o negare l'accesso dei tecnici a tutte le funzioni
- Trasferimento di file
- Capacità di interrompere il controllo remoto o di effettuare la disconnessione in ogni momento
- Possibilità di condividere il desktop con terze persone
- Il software crea un canale dedicato criptato totalmente sicuro
- Possibilità di filmare gli interventi
- Crittografia AES-256 bit

Per trasferire un file al tecnico basta cliccare la cartellina gialla sopra la chat, selezionare il documento e cliccare "Apri".



Per terminare la sessione di chat basta cliccare la X in alto a destra.

## 2. GENIUS LENS



Se l'utente ha problemi con il cellulare o non ha connessione internet sul PC, Proxima Lab riesce a dare supporto anche sui dispositivi mobili.

Rescue Lens è la soluzione di supporto con funzionalità video e VoIP integrato di LogMeIn, che consente di fornire supporto a qualsiasi oggetto o dispositivo ovunque, indipendentemente dal fatto che sia collegato a Internet o meno. L'app è disponibile su Google Play o nell'App Store.

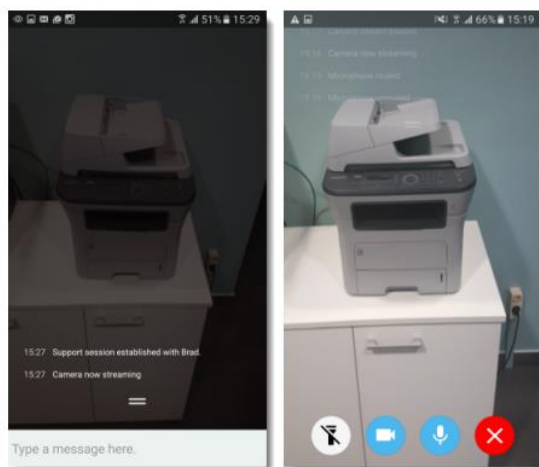


Con Rescue Lens è possibile usare il proprio smartphone per trasmettere direttamente ai tecnici del supporto lo streaming video dal vivo, in modo protetto. I tecnici possono vedere il problema con i loro occhi, e sono così in grado di guidare l'utente a distanza nell'individuazione e risoluzione del problema. Le sessioni vengono registrate insieme a tutti i dettagli di una sessione normale, incluse le registrazioni video ove necessario. Tutte le informazioni possono inoltre venire sincronizzate in un sistema di ticketing integrato.

In caso di bisogno, è possibile avviare una sessione di supporto in vari modi:

- tramite codice PIN: il tecnico chiede all'utente di avviare l'app e l'utente deve consentire l'accesso alla telecamera e al microfono del dispositivo toccando OK. Va poi inserito un PIN di 6 cifre che comunicato dal tecnico e accettato il Contratto di licenza. A questo punto il tecnico avvierà la sessione di supporto;
- tramite SMS: il tecnico invia un SMS con un link su cui premere per avviare Lens;
- tramite e-mail: il tecnico invia un'e-mail con il link da aprire.

Una volta aperta l'app e consentito l'accesso, la telecamera del dispositivo invierà al tecnico lo streaming video dal vivo, mentre l'audio di Lens consentirà di comunicare tramite una connessione VoIP.



## Cosa può fare il cliente?

Durante una sessione di Rescue Lens, il cliente può compiere le seguenti azioni:

- **Chat:** il cliente può chattare con il tecnico. Può ingrandire o ridurre la finestra di chat sullo schermo del dispositivo mobile scorrendo verso l'alto o verso il basso.
- **Disconnetti:** il cliente può disconnettersi in qualsiasi momento durante la sessione.
- **Pausa streaming:** il cliente può effettuare la Pausa streaming in qualsiasi momento durante la sessione: viene arrestato solo lo streaming video, mentre la sessione di supporto rimane attiva.
- **Disattiva/riattiva l'audio:** per le sessioni di Lens che utilizzano l'audio, il cliente può disattivare il proprio microfono.

- **Accendi torcia:** se si trova in un ambiente buio, il cliente può toccare questo pulsante per attivare la torcia del suo dispositivo.

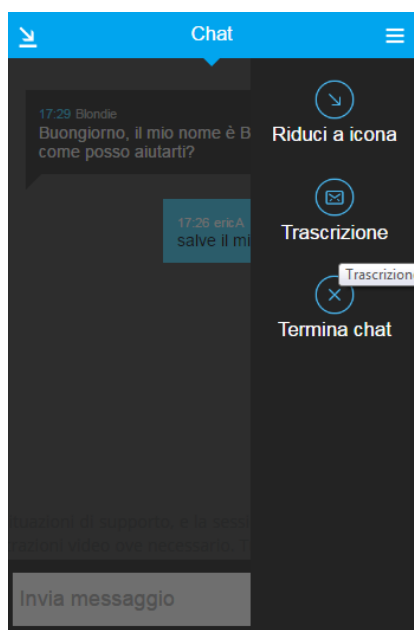
### 3. GENIUS CHAT



Grazie al software installato sul nostro sito l'assistenza diventa ancora più semplice e a portata di pochi clic. Sul sito troverete l'immagine di un atomo su cui potete cliccare per aprire la chat diretta con i nostri tecnici.

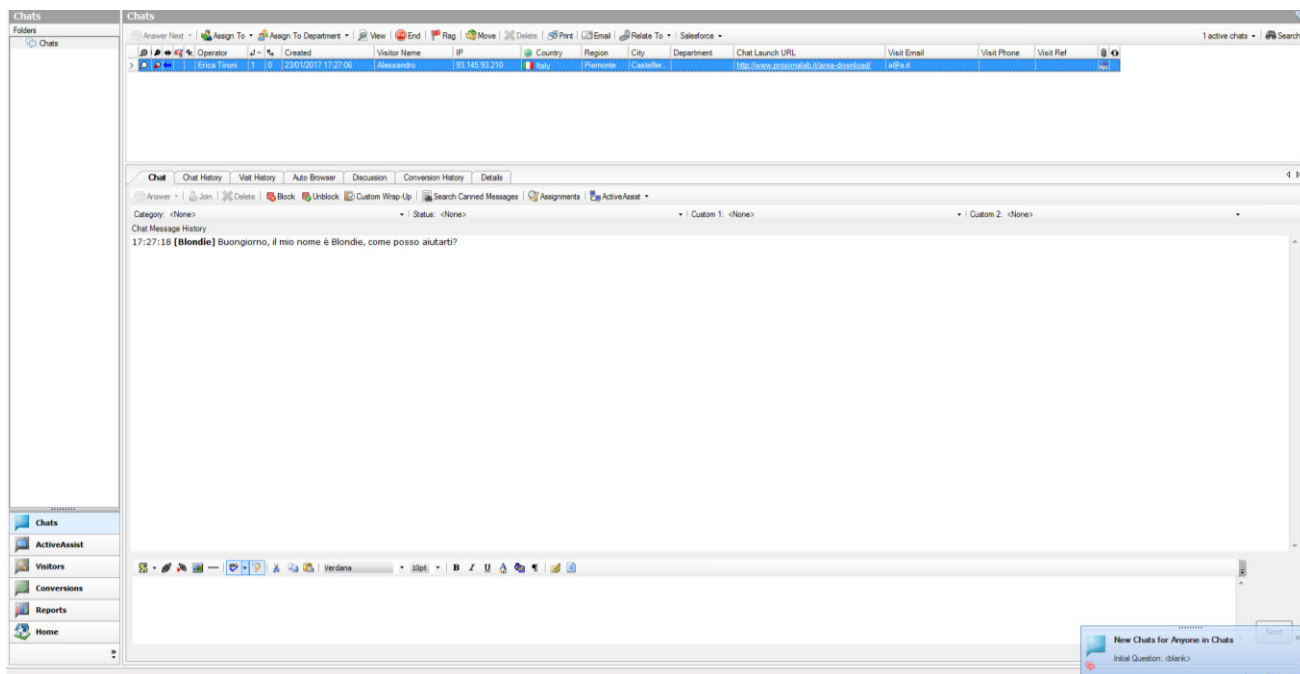
A screenshot of a mobile application's chat interface. At the top, there's a blue header with a back arrow, the word 'Chat', and a menu icon. Below the header, a message reads: 'Grazie per averci contattati. Completa questo modulo e fai clic su **Avvia chat**.' followed by '\* Obbligatorio'. There are two input fields: the first contains 'erica' and the second contains 'erica.tironi@proximalab.com'. A prominent blue button labeled 'Avvia chat' is positioned below the input fields.

Una volta aperta la schermata come da immagine sopra, basta inserire un nome e un indirizzo e-mail per poter chattare. È consigliato inserire l'indirizzo e-mail perché in questo modo è possibile fare una trascrizione della chat che, una volta conclusa, verrà inviata sulla posta.



Cliccando su “Trascrizione” è possibile prenotare l’invio di tutta la chat via mail.

Una volta avviata la chat, l’operatore riceverà la chiamata e inizierà l’assistenza.



Questo sistema è collegato direttamente con il nostro software di teleassistenza LogMeIn Rescue e quindi con la Genius Card, per cui se il problema richiede un’assistenza più complessa, l’operatore



potrà trasferire la chiamata sulla console dei tecnici e avviare una sessione di controllo remoto, previo consenso dell'utente.



La chat è attiva da Lunedì a Venerdì dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, il Sabato dalle 9:00 alle 13:00. Quando la chat non sarà attiva l'icona dell'atomo cambierà.