



Live-FAQ

E-Solutions 78

Un software che permette di registrare gli interventi eseguiti in live chat tramite il servizio E-Click. Al termine dell'assistenza, infatti, la soluzione proporrà all'utente di memorizzare l'assistenza ricevuta, capitalizzarla e catalogandola con titolo e parole chiavi.

Esiste un sistema di ricerca tramite taggatura o parole chiave che permetterà ad un utente di controllare l'esistenza di una risposta alla propria domanda, magari eseguita precedentemente da un altro utente e consultarla liberamente in modo asincrono. Se dovesse non trovare risposta alla propria assistenza, potrà "azionare" il meccanismo di live chat, ovvero tramite il software e-click. La registrazione video degli interventi di assistenza effettuati, avrà un formato diverso a seconda della tipologia di assistenza. A titolo esemplificativo infatti, in un video potranno esserci l'audio/video dell'assistente, slides nel caso di esigenza di spiegazione tramite ad esempio procedure operative, word/pdf e anche condivisione del desktop o di applicazioni, nel caso in cui l'assistente dovesse mostrare una schermata di un software o di un'applicazione. Naturalmente per far sì che il sistema sia costantemente aggiornato con nuovi video, occorre applicare meccanismi di gamification per favorire l'engagement degli utenti. Una forma di gamification può essere prevedere una gara di condivisione e caricamento di contenuti formativi/informativi auto-prodotti su un tema, con sondaggio aperto per ogni contenuto caricato. Tutti gli utenti potranno esprimere il gradimento su ogni risorsa caricata (video, files o semplice "post" cliccando il classico "like", oppure esprimendo un voto (in una scala da 1 a 5 rappresentata graficamente con palline/stelline) che va a formare, insieme con molti altri elementi una classifica di gruppo o di piattaforma.



Società titolare:
E-SOLUTIONS 78 SRL
Titolo software:
LIVE-FAQ
N° iscrizione del
software alla SIAE:
D000016104

www.e-solutions78.cloud

Prezzo di listino:

- > Costo licenza perpetua: TBD
- > Costo licenza in cloud a partire da 15.000 Euro + iva

