



NEWSLETTER LUGLIO 2016

Release 13.60

1. SOMMARIO

1.	SOMMARIO.....	2
2.	LINK ALLA NUOVA VERSIONE DEI PROGRAMMI.....	3
3.	AGENT: NOTIFICHE ALLARMI DIVISE PER INTERNET AGENT.....	4
4.	AGENT: NOTIFICHE ALLARMI SU LIVEOPERATOR.....	5
5.	LIVELET: ENTRATA IN CODA SU GRUPPO OPERATORI.....	6
6.	LIVEOPERATOR: INVENTARIO.....	7
7.	LIVEOPERATOR: BLOCCO VERSO ASSISTENZE ANONIME.....	8
8.	LIVEOPERATOR: PERSONALIZZAZIONE GRAFICA DEI REPORT.....	9
9.	LIVEOPERATOR: RAGGRUPPARE ASSISTENZE.....	10
10.	LIVEOPERATOR: MODIFICA DURATA ASSISTENZA.....	11

2. LINK ALLA NUOVA VERSIONE DEI PROGRAMMI

Per effettuare l'aggiornamento alla nuova release 13.60, è possibile accedere ai seguenti link per effettuare l'upgrade:

- **LiveOperator**

<https://liveadmins.livecare.net/downloads/LOLatest.exe>

Per maggiori info: support@livecare.it

3. AGENT: NOTIFICHE ALLARMI DIVISE PER INTERNET AGENT

Con questa nuova funzione è possibile configurare che l'invio della mail della presenza (o risoluzione) di un allarme sia esteso dall'amministratore ad un gruppo di operatori.

È dunque possibile, per ogni singolo Internet Agent, collegare l'invio della comunicazione ad uno specifico gruppo che riceverà in simultanea l'informazione. Per assegnare un Gruppo di Operatori all'Internet Agent è sufficiente andare nella pagina di Internet Agent Monitor e selezionare la voce Associa Gruppo di Operatori dal tasto Menu.

LISTA INTERNET AGENT						MENU
Nome	Stato	Azienda / Sede	Operators group	Set di Regole	CPU	
<input type="checkbox"/> Internet Agent	●	Azienda S.r.l			5%	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content;"><p>Associa Set di Regole</p><p>Associa Gruppo di Operatori</p><p>Seleziona Tutti</p><hr/><p>Deseleziona Tutti</p></div>

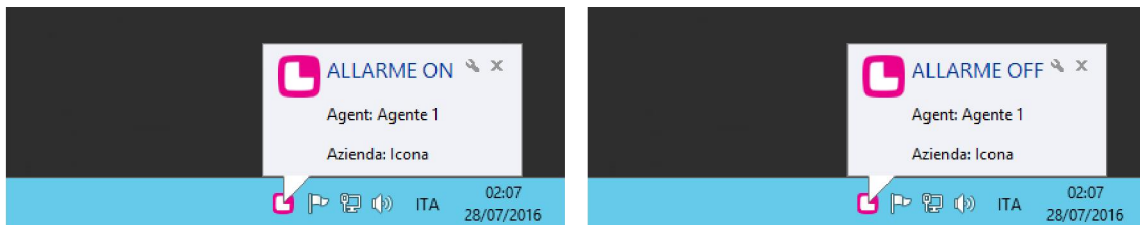
Associa Gruppo di Operatori

Gruppi di Operatori:

per maggiori info: support@livecare.it

4. AGENT: NOTIFICHE ALLARMI SU LIVEOPERATOR

Con la configurazione della precedente funzione, si attiva l'automatismo che consente di ricevere la comunicazione della presenza (o risoluzione) di un allarme anche come notifica visualizzata all'interno del LiveOperator quando è collegato al server.



Per maggiori info: support@livecare.it

5. LIVELET: ENTRATA IN CODA SU GRUPPO OPERATORI

Con questa nuova funzione l'amministratore può configurare il Livelet in modo da lasciare al cliente la scelta del gruppo di operatori a cui collegarsi.

Con la funzione attivata, quando il cliente si collega, visualizza i gruppi di operatori configurati nel sistema come **Gruppi di tipo Assistenza**. Per configurare un gruppo come **Gruppo di tipo Assistenza** è sufficiente accedere alla configurazione del LiveOperator, selezionare il gruppo desiderato da **Gestione Gruppi** e impostare su **Si** l'opzione **Gruppo di Assistenza**.

Al collegamento il cliente entra in coda e solo uno degli operatori di quel gruppo, potrà prendere in carico la richiesta di supporto.

Qualora il gruppo contattato dal cliente non fosse quello corretto, l'operatore potrà rimettere in coda su uno dei gruppi disponibili e configurati.

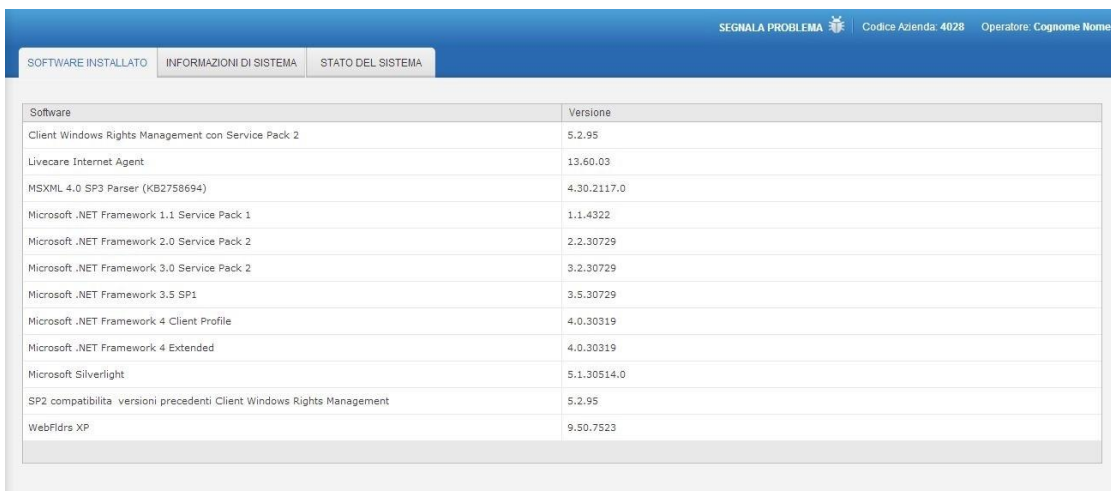


Per maggiori info: support@livecare.it

6. LIVEOPERATOR: INVENTARIO

Attraverso l'attivazione di questa funzione da parte dell'amministratore, l'operatore può visualizzare una serie di informazioni sul computer verso cui è in corso una sessione di teleassistenza.

Sono così disponibili informazioni come il nome del computer, il nome del dominio, la versione di sistema operativo, i pacchetti software installati, la disponibilità di RAM, disco e le caratteristiche delle schede di rete installate.



Software	Versione
Client Windows Rights Management con Service Pack 2	5.2.95
Livecare Internet Agent	13.60.03
MSXML 4.0 SP3 Parser (KB2758694)	4.30.2117.0
Microsoft .NET Framework 1.1 Service Pack 1	1.1.4322
Microsoft .NET Framework 2.0 Service Pack 2	2.2.30729
Microsoft .NET Framework 3.0 Service Pack 2	3.2.30729
Microsoft .NET Framework 3.5 SP1	3.5.30729
Microsoft .NET Framework 4 Client Profile	4.0.30319
Microsoft .NET Framework 4 Extended	4.0.30319
Microsoft Silverlight	5.1.30514.0
SP2 compatibilita versioni precedenti Client Windows Rights Management	5.2.95
WebFldrs XP	9.50.7523

Per maggiori info: support@livecare.it

7. LIVEOPERATOR: BLOCCO VERSO ASSISTENZE ANONIME

Per le aziende interessate a non consentire l'effettuazione di assistenze remote verso utenti anonimi, con questa funzione l'amministratore può configurare il sistema in modo da impedire la visualizzazione di un codice di sessione sul LiveOperator fino a che non viene effettuata l'associazione del contatto con l'identità del cliente.

Per abilitare la funzione è sufficiente accedere alla configurazione del LiveOperator e attivare l'opzione **Associazione Assistenza Obbligatoria**.



Per maggiori info: support@livecare.it


8. LIVEOPERATOR: PERSONALIZZAZIONE GRAFICA DEI REPORT

Per le aziende interessate a generare report personalizzati da parte del sistema, con questa funzione l'amministratore può cambiare l'immagine di default da inserire in ogni report, con il logo della propria azienda. Per personalizzare il log del Report è sufficiente andare nella configurazione del LiveOperator e selezionare **Personalizzare il Logo per i Report**.

CONFIGURAZIONE
↑

PERSONALIZZARE IL LOGO PER I REPORT

Logo


Elimina

Nessun file selezionato

Formati supportati: jpg, gif, bmp, png (trasparenza supportata).
 Dimensioni maxime immagine: larghezza compresa fra 250 e 310px, altezza compresa fra 40 e 80px.

Pagina: 1 di 1
⏪ ⏩ Vai alla pagina:



REPORT ASSISTENZE AZIENDE CON CONTRATTO FLAT

Data da

Data a

Operatore

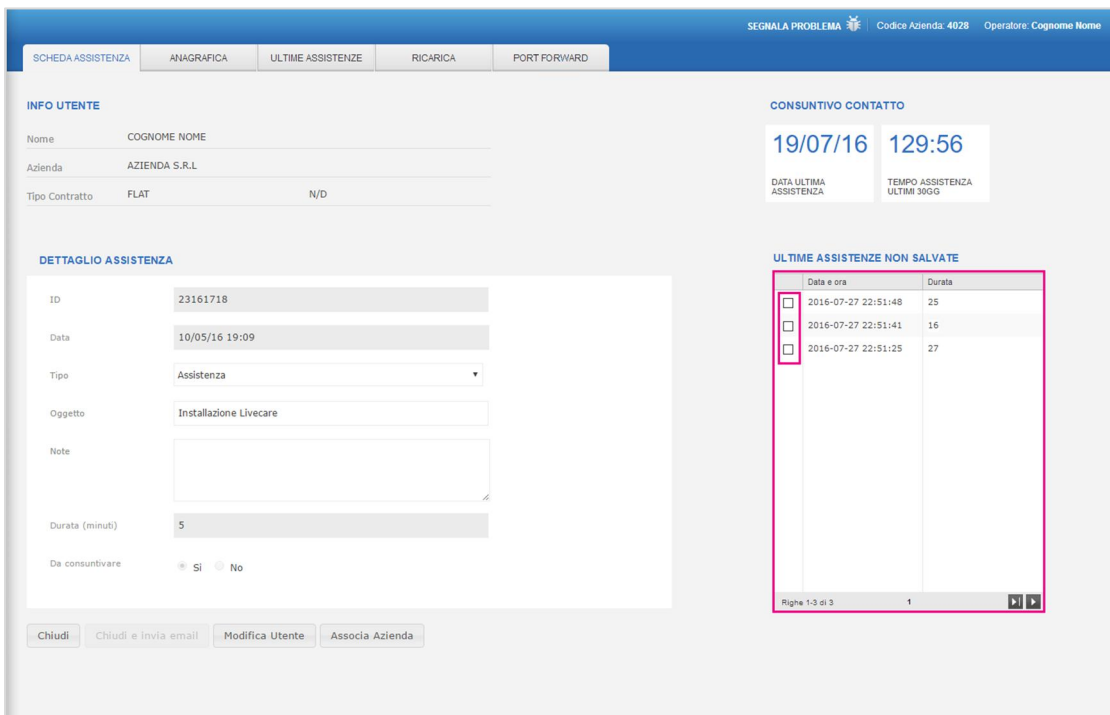
Dettaglio assistenze effettuate				
Azienda / data	Operatore	Contatto	Note	Durata hh:mm
Azienda 1				
27/07/16 09:57	Rossi Mario		Aggiornamento Antivirus	0:07
27/07/16 12:02	Rossi Mario		Aggiornamenti Windows	0:09
28/07/16 10:54	Antonio Verdi		Configurazione Firewall	0:05
28/07/16 10:54	Rossi Mario		Installazione Livecare	0:12
Totale azienda				0:33
Totale:				0:33

Per maggiori info: support@livecare.it

9. LIVEOPERATOR: RAGGRUPPARE ASSISTENZE

Per i clienti interessati ad inviare ai clienti una sola mail di reportistica su più interventi effettuati sullo stesso caso con questa funzione l'operatore ha la possibilità di raggruppare assieme assistenze precedenti verso lo stesso cliente che non sono state salvate.

In particolare questo tipo di configurazione si abbina in particolare verso casistiche di assistenze multiple, attivazioni di funzioni di elevazione o di riavvio di computer remoto.



SEGNALA PROBLEMA | Codice Azienda: 4028 | Operatore: Cognome Nome

SCHEDE ASSISTENZA | ANAGRAFICA | **ULTIME ASSISTENZE** | RICARICA | PORT FORWARD

INFO UTENTE

Nome: COGNOME NOME
 Azienda: AZIENDA S.R.L.
 Tipo Contratto: FLAT N/D

CONSUNTIVO CONTATTO

19/07/16 129:56
 DATA ULTIMA ASSISTENZA | TEMPO ASSISTENZA ULTIMI 30GG

DETTAGLIO ASSISTENZA

ID: 23161718
 Data: 10/05/16 19:09
 Tipo: Assistenza
 Oggetto: Installazione Livecare
 Note:
 Durata (minuti): 5
 Da consuntivare: SI No

ULTIME ASSISTENZE NON SALVATE

Data e ora	Durata
<input type="checkbox"/> 2016-07-27 22:51:48	25
<input type="checkbox"/> 2016-07-27 22:51:41	16
<input type="checkbox"/> 2016-07-27 22:51:25	27

Righe 1-3 di 3 | 1

Chiudi | Chiudi e invia email | Modifica Utente | Associa Azienda

Per maggiori info: support@livecare.it

10. LIVEOPERATOR: MODIFICA DURATA ASSISTENZA

Per le aziende interessate a bloccare l'autonomia di un operatore di poter modificare i tempi di assistenza remota sulla scheda cliente con questa funzione l'amministrazione può configurare il sistema in modo tale che venga inserito un blocco e dunque impedito che l'operatore possa modificare il dato relativo al tempo.

In particolare, con il blocco, il campo del tempo trascorso diventa solo visualizzabile ma non editabile. Per modificare questa configurazione è sufficiente accedere alla configurazione del LiveOperator e selezionare **Modificare la durata di un'assistenza**.

MODIFICARE LA DURATA DI UN'ASSISTENZA

- Solo l'Amministratore può modificare la durata di un'Assistenza
- Tutti possono modificare la durata di un'Assistenza
- I seguenti Operatori e/o Gruppi possono modificare la durata di un'Assistenza

Salva

Per maggiori info: support@livecare.it