

---

INQUIERO

---



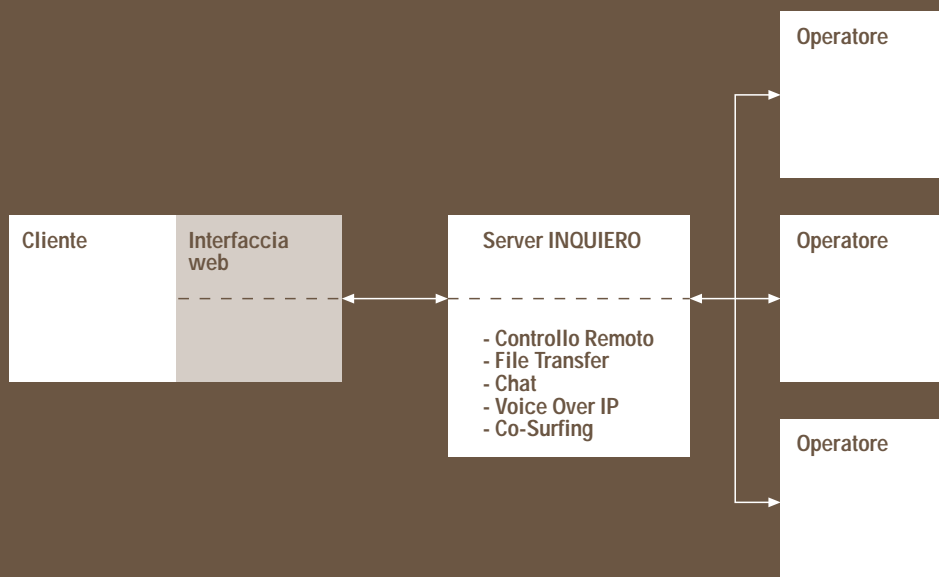
---

Servizio di TeleAssistenza via Web

---

## InQuiero: La piattaforma sicura, veloce e semplice per il customer care

- Riduce i costi ed aumenta l'efficienza del tuo servizio clienti
- Riduce i tempi di attesa e risolve velocemente i problemi delle chiamate
- Aumenta la soddisfazione del cliente offrendo un servizio imbattibile
- Garantisce il controllo remoto in piena sicurezza per operatori e clienti





## Principali Funzionalità

### - Controllo remoto

Utilizzando la caratteristica Remote Control di InQuiero è possibile prendere il controllo remoto del pc del cliente in meno di dieci secondi, agendo sullo stesso pc direttamente da quello dell'operatore.

Si avranno così tutte le funzionalità del computer in remoto. Si potranno aprire pagine web sul pc del cliente, aiutarlo nella navigazione, installare programmi, dare assistenza tecnica ed altro ancora.

### - Installable Remote Control

L'Installable Remote Control permette di controllare i pc remoti senza l'intervento del cliente, una volta installato un piccolo download sul pc remoto.

Questo componente permette di riavviare il computer e riconnettersi all'operatore automaticamente.

### - File Transfer

Il trasferimento di file è veloce e semplice con InQuiero. Durante una sessione di chat è possibile trasferire sino a 2Mb in pochi istanti attraverso un click.

Durante una sessione di controllo remoto è possibile trasferire sino a 4 GB.

### - Chat

InQuiero permette di comunicare con una chat testuale in tempo reale attraverso una finestra che si apre quando il cliente clicca sul tasto di aiuto. La conversazione di chat può essere anche avviata dall'operatore.

Nel caso di due o più operatori, tutti potranno vedere quando sono online e stabilire conversazioni tra loro stessi.

### - Voice Over IP

Con InQuiero sono anche possibili comunicazioni audio tra gli operatori ed i clienti. Ciò permette conversazioni vocali direttamente attraverso il canale web. È inoltre possibile includere risposte preregistrate o musica d'attesa.

### - Co-Surfing

La caratteristica Co-Surfing di InQuiero permette all'operatore di vedere quale pagina il cliente sta visitando ed interagire con lui o con il suo browser. È possibile vedere i movimenti del mouse e visualizzare delle finestre popup per indicare esattamente dov'è il problema o mostrare le informazioni richieste.

### - Amministrazione e monitoraggio

Dal sito di amministrazione, sarà possibile ottenere report completi e dettagliati sull'attività degli operatori: tempi di connessione, numero di conversazioni avute, messaggi di risposta e le pagine dalle quali la maggioranza delle richieste sono state evase. InQuiero permette di ottenere report in formato XML con le statistiche dell'operatore ed i dati sulle attività svolte.

### - Utilizzo del servizio in modalità ASP

Non occorre installare altro Hardware o Software per l'utilizzo di InQuiero. Tutte le funzionalità sono servite in modalità ASP direttamente dai server TeamSystem.

Certified Software Partner

---

**TeamSystem**

TeamSystem s.r.l.

61100 Pesaro (PU)  
Via Yuri Gagarin, 205  
Tel. 0721/42661  
Fax 0721/400502  
info@teamsystem.com  
www.teamsystem.com

**AZIENDA CON SISTEMA DI  
GESTIONE PER LA QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV  
=UNI EN ISO 9001:2000=**