



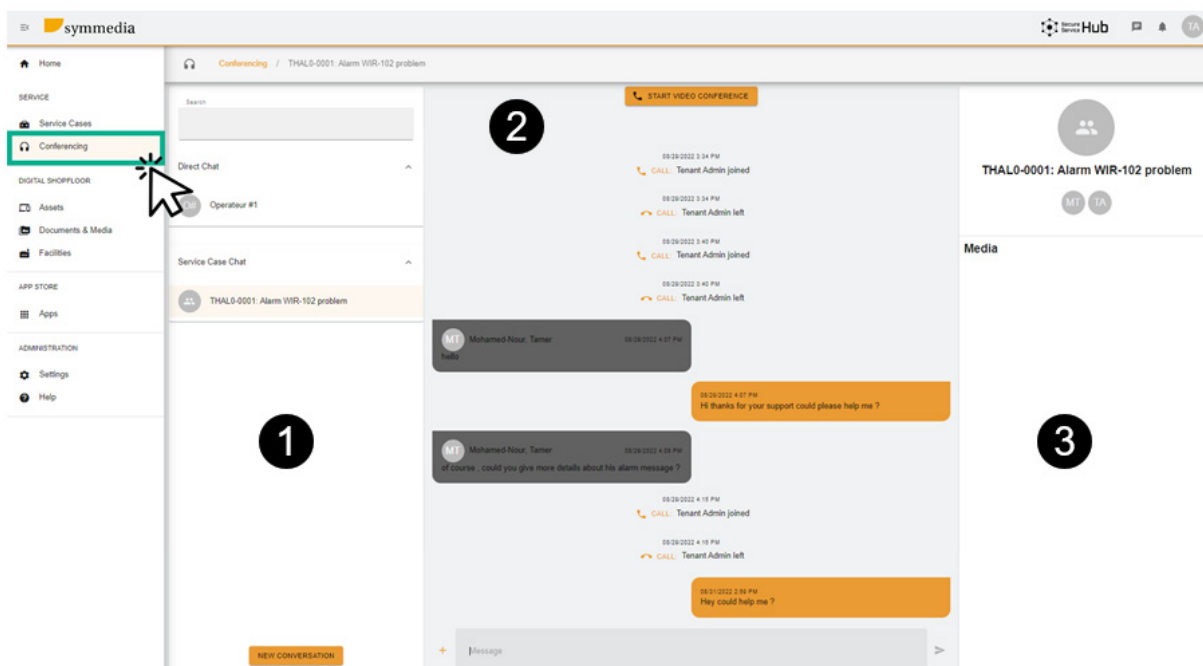
## Conferenza

### Contenuto:

- 1. Presentazione della finestra di conferenza

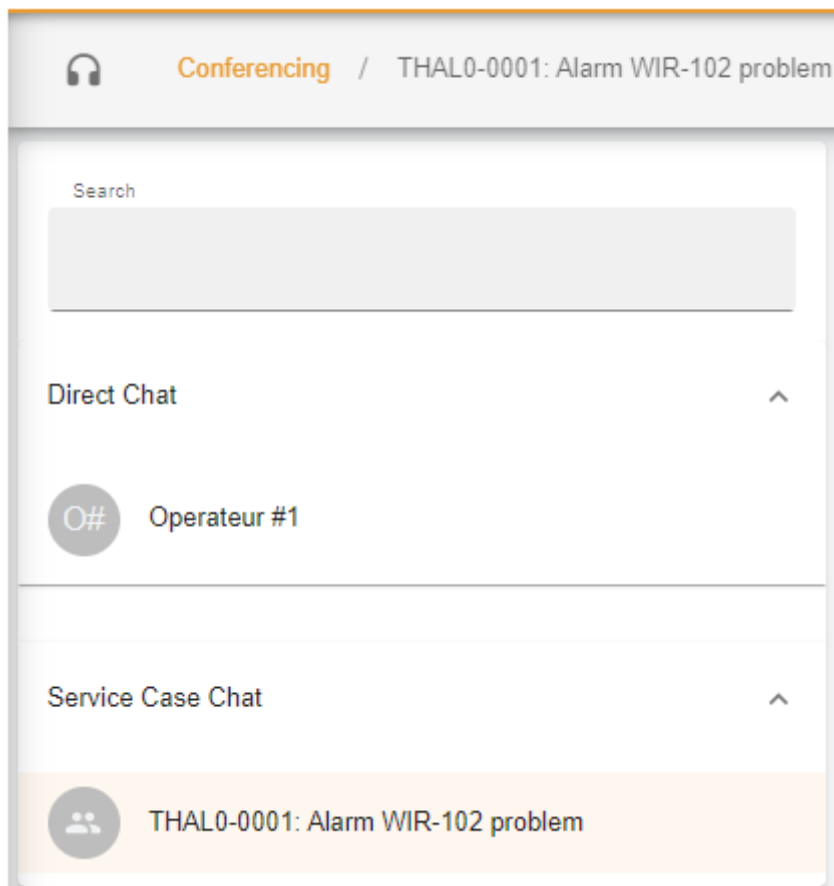
### 1. Presentazione della finestra di conferenza

Il cliente o il FSE GFMS possono utilizzare gli strumenti di conferenza per lo scambio di informazioni. Per poterlo fare, premere la scheda "Conferencing" (Conferenza):



A questo punto saranno visualizzati 3 diversi frame:

### Frame 1: Cronologia delle diverse chat



Nel frame è possibile individuare, in corrispondenza del titolo "Conferencing" (Conferenza), il caso di servizio a cui la chat è collegata.

Esiste anche una separazione tra la **Direct Chat** (Chat diretta) (membri del gruppo del cliente) e la **Service Case Chat** (Chat del caso di servizio), nella quale è possibile consultare ciò che è stato condiviso tra il cliente e il FSE GFMS.

È inoltre possibile creare una nuova conversazione premendo su **NEW CONVERSATION**;

si aprirà una nuova finestra in cui il cliente può aggiungere persone del proprio gruppo

### **New Conversation**

Participants

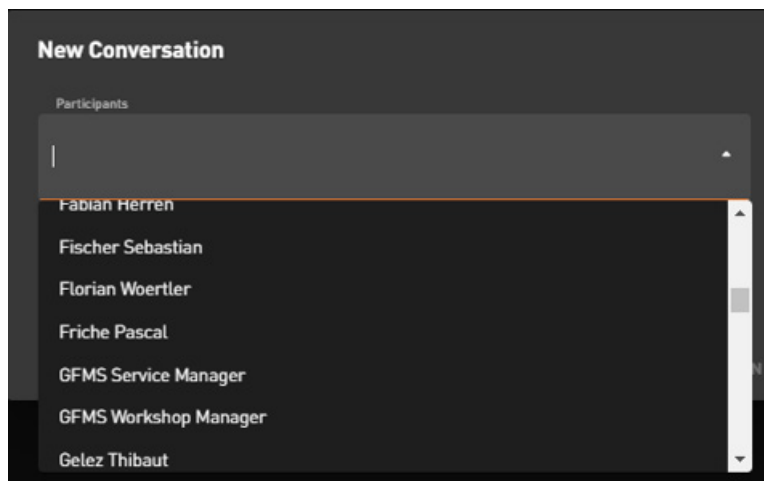
Operateur #1 ×

Name

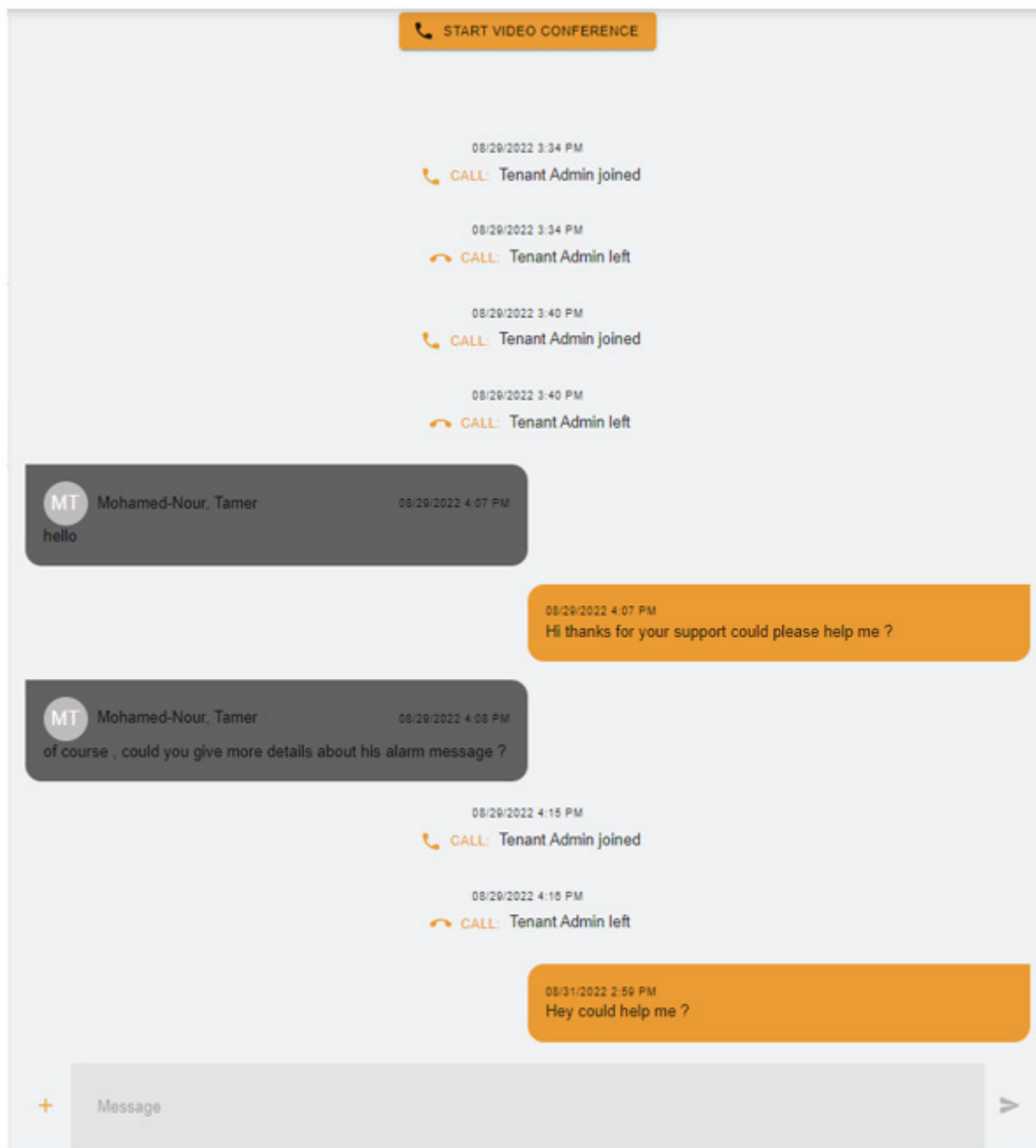
Cannot be set for direct chats

**CANCEL** **CREATE CONVERSATION**

oppure il FSE GFMS può aggiungere qualcuno del proprio gruppo (GFMS):



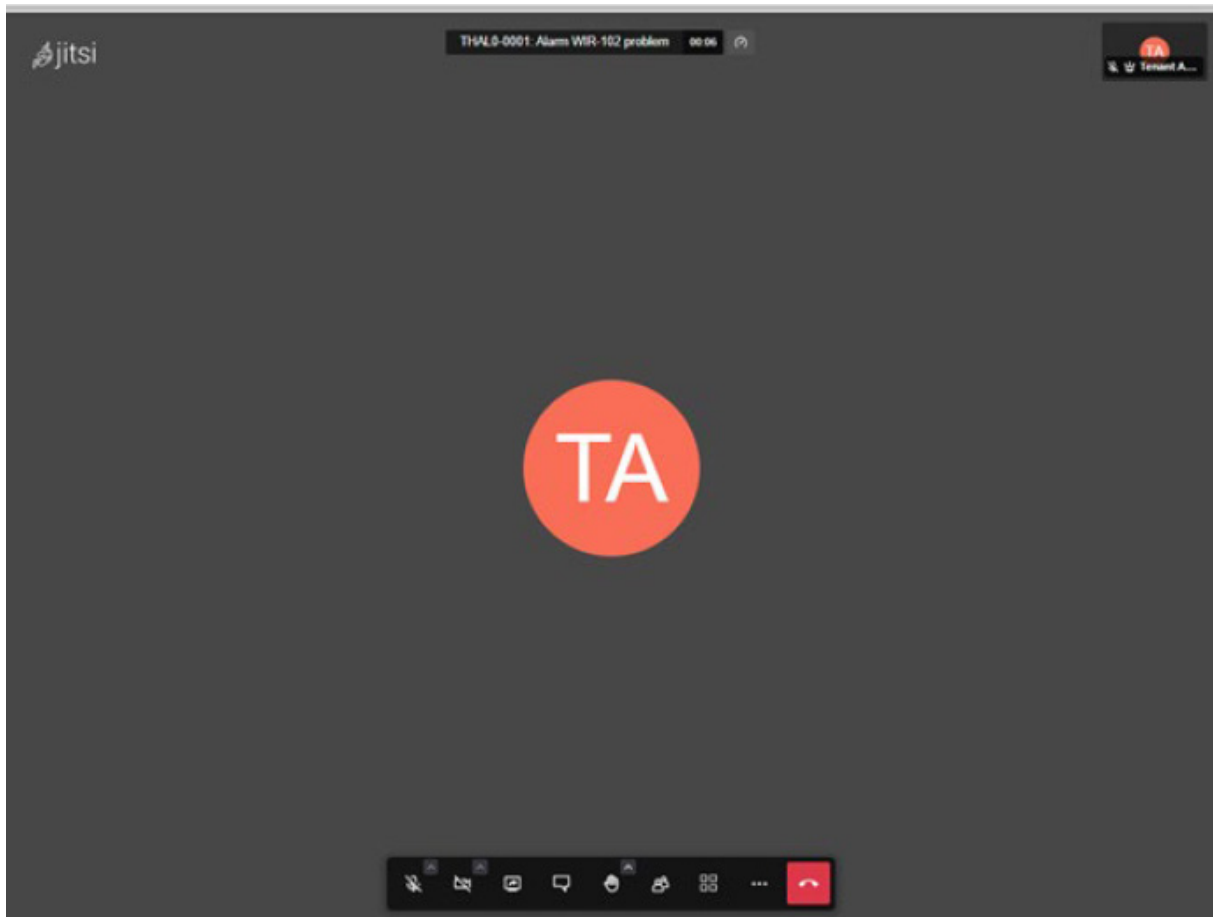
Per confermare e aprire la conversazione, premere su "Create Conversation" (Crea conversazione).

**Frame 2: I diversi messaggi scambiati in questa chat**


In questo frame è possibile vedere tutti gli scambi tra il cliente e il FSE GFMS.

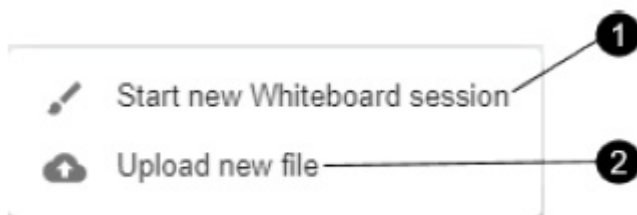
È anche possibile avviare una "Video Conference" (Videoconferenza) semplicemente premendo

su ; verrà visualizzata una nuova finestra.



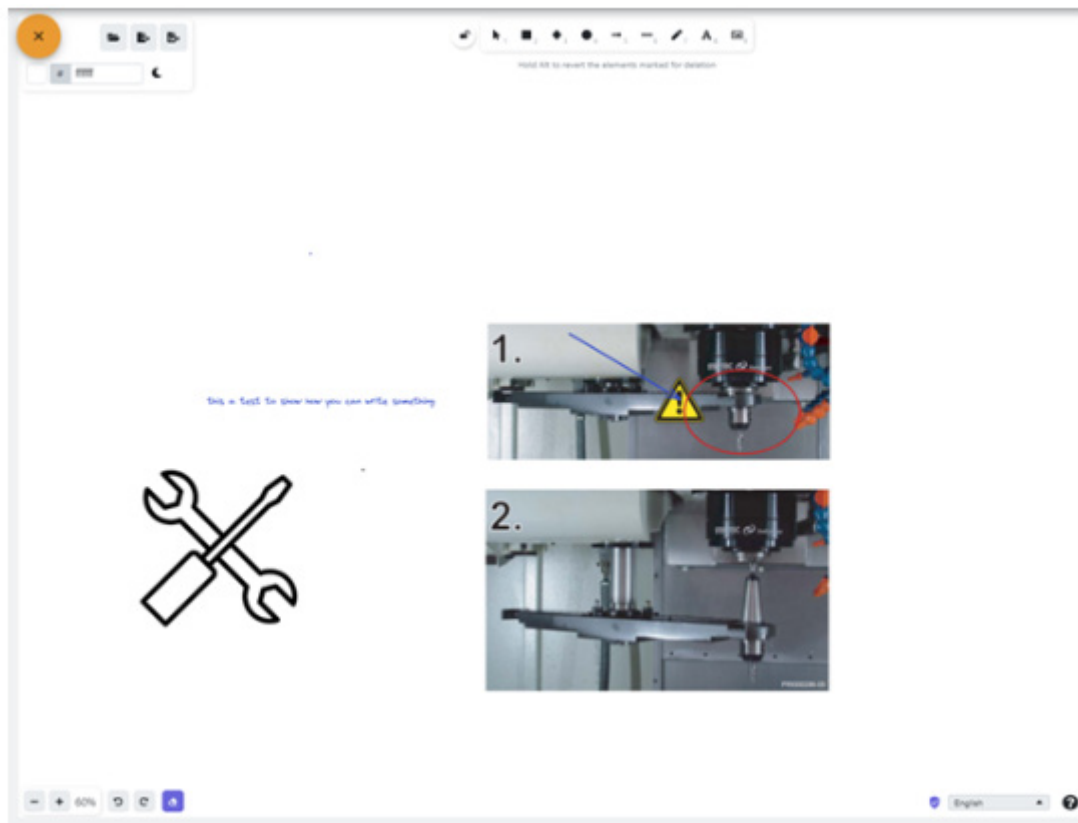
Ulteriori informazioni su questo strumento sono disponibili al seguente link.

È anche possibile condividere una whiteboard o un file; premere il pulsante "+" , quindi scegliere:



### 1. Sessione whiteboard:

Viene visualizzata una nuova finestra che può essere utilizzata per condividere qualsiasi tipo di schema o per disegnare qualcosa.



## **2. Caricare un nuovo file**

È possibile condividere un file, come si può vedere nell'immagine successiva, scegliendo il file e premendo il pulsante di caricamento.

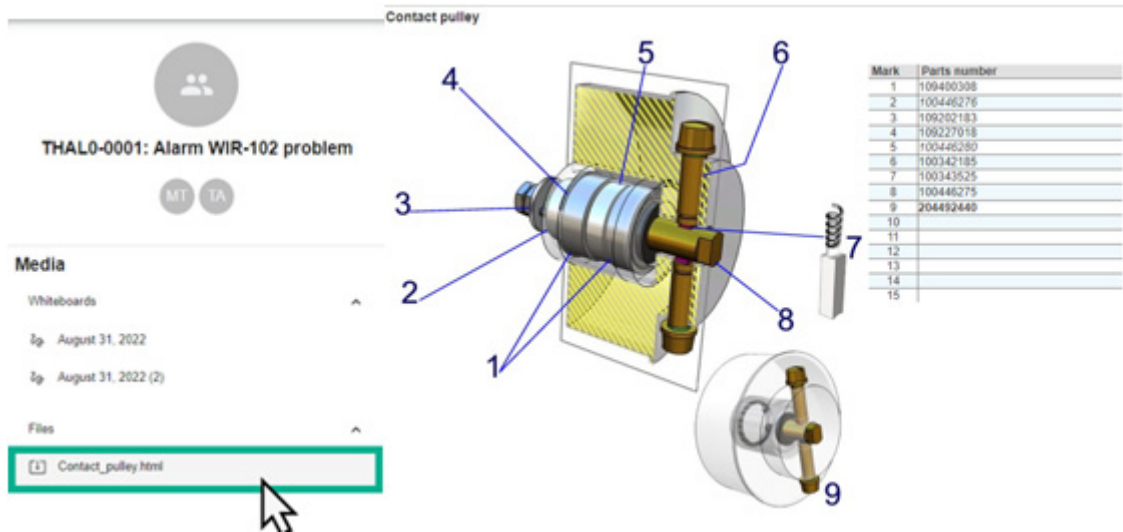
### **Upload file**

Choose File Contact\_pulley.html

CANCEL

UPLOAD

Il file caricato viene quindi visualizzato nel terzo frame e per consultarlo è sufficiente fare clic su di esso.



**Frame 3: Dettagli sul contenuto della chat**



1. Il nome del caso di servizio
2. Informazioni all'interno dei file multimediali
3. Tutte le whiteboard scambiate in questa chat
4. Tutti i file condivisi utilizzando lo strumento di conferenza