

VIRTUALDESK

Premessa

L' applicazione Virtual Desk è uno strumento di facile utilizzo, sia da parte dell'utente sia da parte dell'operatore, che consente mediante un collegamento ad Internet e un'applicazione condivisa, di mettere in contatto il potenziale cliente direttamente con un Vostro operatore addetto a svolgere le mansioni di vendita, assistenza o promozione on line dei vostri prodotti e servizi.

Funzionamento e struttura

Il sistema si caratterizza per una estrema semplicità d'uso. Il cliente non deve far altro che collegarsi al sito web della Vostra azienda, inserire una user name e una password ed entrare così in comunicazione con l'operatore che lo selezionerà da una lista di utenti in attesa. Il sistema non richiede software aggiuntivi da installare sul PC dell'utenza e tantomeno sul PC dell'operatore, che potrebbe così essere collegato da casa o da qualsiasi PC con accesso ad internet (telelavoro).

All'interno dell'applicazione è presente una finestra condivisa (main windows) attraverso cui l'operatore ha la possibilità di:

- far visualizzare immagini panoramiche a 360°
- far visualizzare schede prodotto, listini, etc.
- far visualizzare file audio e video in formato mpg/mp3
- inviare file tipo .pdf .doc . excl, etc, etc in tempo reale
- inviare link a pagine internet che si aprono direttamente sul browser del cliente
- ricevere informazioni dal cliente mediante form di richiesta dati
- effettuare una transazione on-line collegandosi direttamente al server della banca

il DataBase che gestisce l'applicazione è stato creato per rendere l'interfaccia e il processo di caricamento dati da parte dell'operatore molto semplice ed intuitivo, ci si è ispirati alle funzionalità di Outlook e Windows per la creazione di nuove cartelle utilizzate per caricare i files all'interno del DataBase.

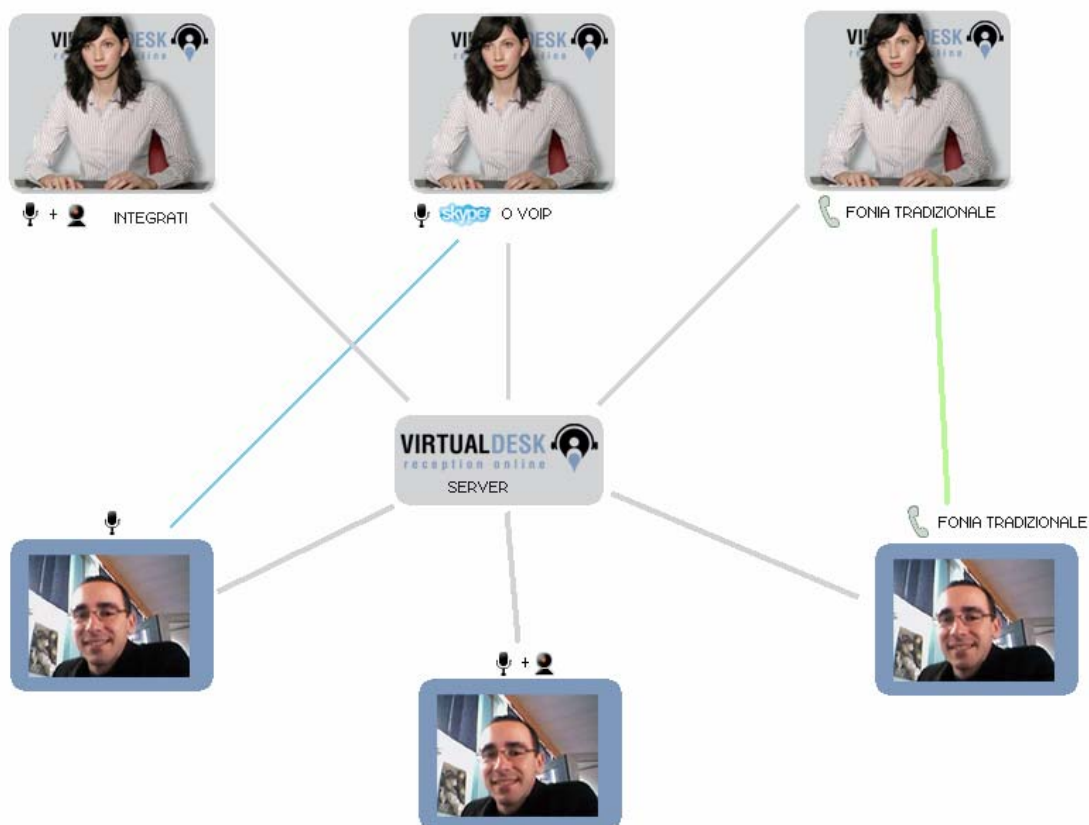
Il Virtual Desk è una struttura modulare concepita per essere scalabile, permettendo l'inserimento di nuovi moduli e funzionalità.

La Comunicazione

La comunicazione tra cliente ed operatore può avvenire in diversi modi, a seconda del tipo di hardware che il cliente possiede. Le possibilità sono le seguenti:

- comunicazione bidirezionale audio/video collegati tramite web-cam e microfono
- comunicazione tramite chat testuale e webcam con l'operatore
- comunicazione tramite telefono e web cam con l'operatore

:: Opzioni di collegamento



La Tecnologia (lato server)

Il Virtual Desk utilizza una tecnologia concepita per fornire un nuovo e funzionale strumento interattivo all'interno di un ambiente multi-utente.

Il sistema si basa per il proprio funzionamento su due server distinti che lavorano in maniera integrata ma in modo del tutto trasparente all'utente finale:

- il primo è il server web del cliente che offre il servizio di helpdesk. Chi acquista quindi Virtualdesk può facilmente integrarlo nel proprio sito internet senza dover necessariamente acquistare un nuovo dominio e/o un ulteriore spazio di hosting. Su questa macchina risiederanno anche i contenuti e il database con le informazioni condivise.
- Il secondo è il server sul quale è installato l'Adobe Media Server 2. Questa potente applicazione ha il compito di gestire remotamente l'accesso e la comunicazione audio e video tra gli utenti remoti del Virtual Desk.

Integrazione con sistemi esistenti (e-commerce)

Si possono presentare situazioni in cui sia necessario integrare il Virtual Desk con un sistema già esistente di e-commerce senza o con transazione per esempio.

Ogni integrazione con sistemi già esistenti può richiedere operazioni differenti a seconda dell'infrastruttura tecnologica con cui il Virtual Desk si deve interfacciare.

Il processo di integrazione richiede perciò una valutazione accurata per una migrazione precisa dei dati, eventualmente da integrare con i nuovi dati richiesti dal Virtual Desk per il suo funzionamento. Le principali problematiche legate alla migrazione sono legate al tipo di database utilizzato ed al tipo di server su cui è ospitato l'applicativo già esistente.

Ogni situazione dovrà essere valutata singolarmente e richiederà una analisi dettagliata per scegliere l'approccio migliore.

General Server Requirements

Bludocks suggerisce i seguenti requisiti di sistema per un setup standard del Virtual Desk.

Questi requisiti si intendono come minimi e sono comunque in funzione del numero di utenti/operatori.



Operatore:

Microsoft Windows 2000 o superiori

256 MB di RAM

Browser di navigazione: qualsiasi, consigliato Explorer vers. 6 o superiore

Plug-in Flash 8

Microfono nel caso si voglia utilizzare l'opzione fonia integrata

Webcam nel caso si voglia utilizzare l'opzione video integrato

Requisiti infrastrutturali:

A seconda delle opzioni richieste e del numero di operatori è necessario avere un'adeguata connessione ad Internet con una banda in uscita garantita.

Es: Per 4 operatori che lavorano contemporaneamente con l'opzione Video e Audio integrati sarà indispensabile installare un'ADSL dedicato al "call center" con una banda in uscita di un 1Mb

Client/Utente:

Qualsiasi piattaforma (Windows, MacOS, Linux) dotata di un browser con il Plug-in di Flash 8 installato.

Microfono nel caso sia necessario utilizzare l'opzione fonia bidirezionale (operatore-utente)

Webcam nel caso si voglia utilizzare l'opzione video integrato

Formazione ed Assistenza

Nel prezzo complessivo del sistema, sarà incluso un corso di formazione per operatori Virtual Desk, presso la Vostra sede.

Il servizio di manutenzione e correzioni errori/malfunzionamenti imputabili a Bludocks si intende incluso nel costo del progetto a tempo indeterminato.

L'eventuale costo annuale di aggiornamento del sistema sarà valutato in base alla entità ed alla frequenza degli interventi.