

[SMARHELP.IT]

Assistenza on line via Internet

Francesca Tarissi

Il computer è lento e va in crash in continuazione, il notebook continua a visualizzare messaggi di errore e lo smartphone gracchia: quando la tecnologia si ribella e nessun riavvio o tentativo per resettare ha funzionato, non resta che rivolgersi all'assistenza. Un passaggio nella gran parte dei casi doloroso per via dei tempi lunghi di attesa e dell'esito non sempre certo.

Un'alternativa c'è ed è l'assistenza digitale. I tecnici che intervengono a riparare i malfunzionamenti lo fanno in remoto guidando l'utente passo passo, via chat o telefono, verso la soluzione del problema oppure collegandosi al nostro apparecchio a sua volta collegato in rete e operando live. L'assi-

stenza a distanza via internet è sbarcata anche in Italia e inizia ad ampliarsi l'offerta.

Accanto a realtà già conosciute come **PC30.it** e **Techassistance.it**, che può contare anche su un'attiva comunità di utenti ed esperti, è da poco stato attivato **SmartHelp.it**. La particolarità del suo modello di assistenza digitale è la presenza di tecnici qualificati, chiamati Doctors, che agiscono on line direttamente sul computer, l'iPad, il netbook o lo smartphone. Per assicurare riservatezza, sicurezza dei dati e trasparenza dell'intervento, i Doctors si collegano al dispositivo per mezzo di connessioni cifrate AES di livello militare a 256 bit, e ogni operazione è visibile sul monitor dell'utente.

Si può scegliere un'assistenza annuale su abbonamento oppure optare per interventi singoli di emergenza.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

www.ecostampa.it

