

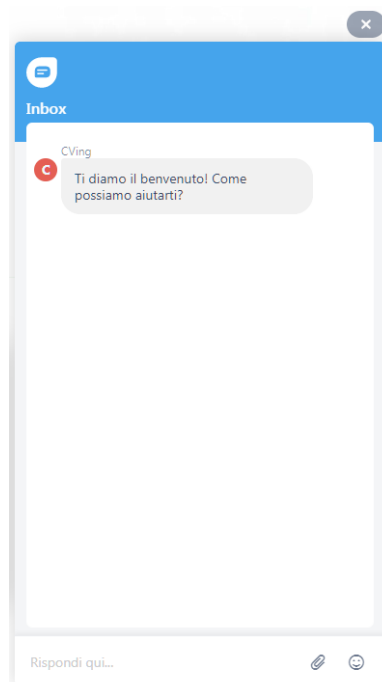
# LIVE CHAT

## Manuale d'uso, ITS POP DAYS

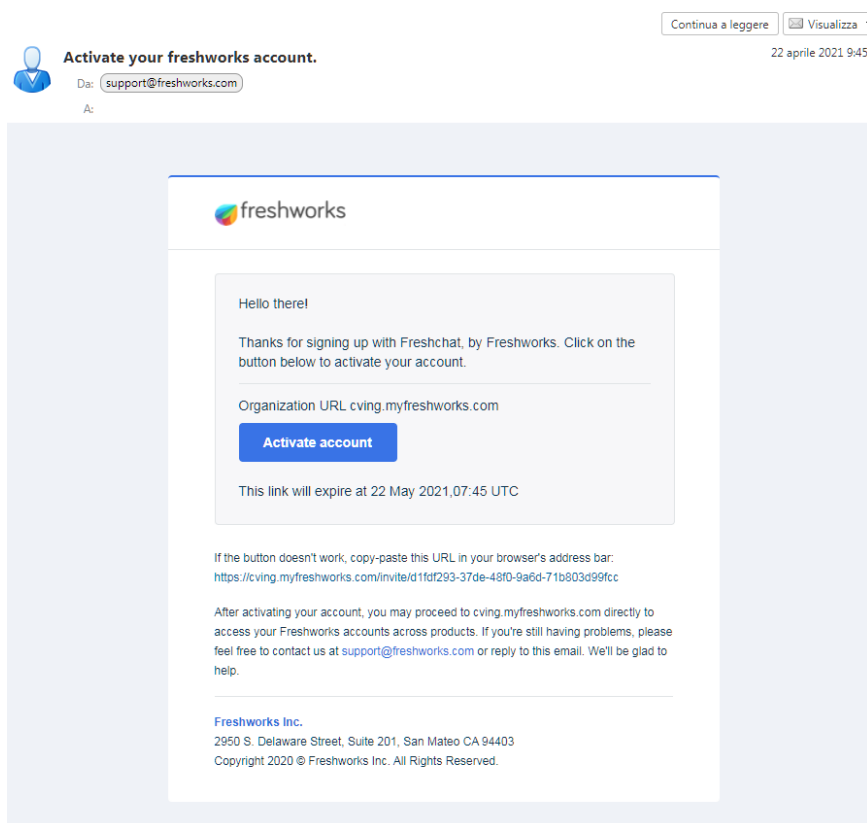
Gli utenti interessati a reperire ulteriori informazioni sull'ITS possono rivolgersi alla live chat a cui si accede attraverso l'icona azzurra posta in basso a destra all'interno dello stand virtuale.

Questo breve manuale è destinato ai referenti della Live Chat per il vostro ITS.

Di seguito alcuni suggerimenti per un utilizzo ottimale dello strumento.



## Email di attivazione della chat FRESHWORKS



Verrà inviata un'email automatica di attivazione dall'indirizzo [support@freshworks.com](mailto:support@freshworks.com) con oggetto: **Activate your freshworks account**. Qualora non sia stata ricevuta, suggeriamo di cercare anche nella posta indesiderata (SPAM).

Cliccate sul pulsante blu **Activate account**.

## Attivazione della chat

Compilare i seguenti campi obbligatori:

- Nome
- Cognome
- Password\*
- Conferma Password\*

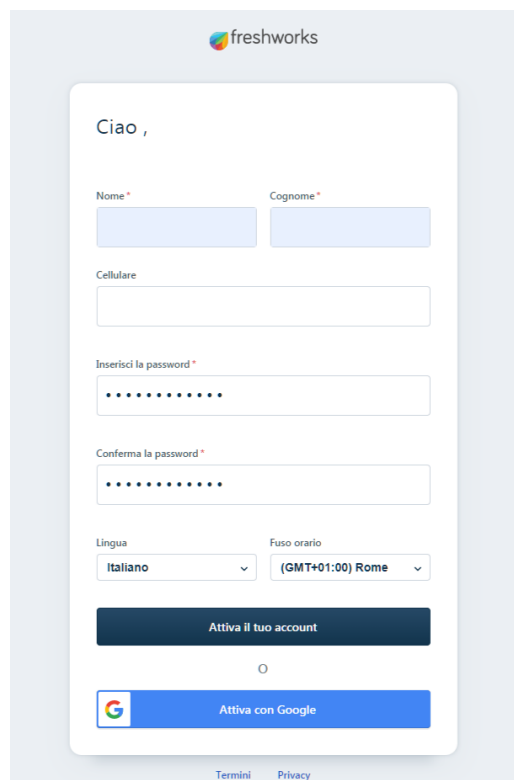
\*la password deve essere lunga almeno di 8 caratteri.

Scegliere la lingua e il fuso orario (suggeriamo il *GMT+01.00 Rome*).

Infine premere il pulsante:

**Attiva il tuo account**

In alternativa è permessa l'attivazione mediante un vostro account Google, premendo "Attiva con Google".



The screenshot shows the Freshworks account activation form. At the top, it says "Ciao," followed by input fields for "Nome\*" and "Cognome\*". Below these is a "Cellulare" field. Then, there are two password fields: "Inserisci la password\*" and "Conferma la password\*", both with a strength indicator. At the bottom, there are dropdown menus for "Lingua" (set to "Italiano") and "Fuso orario" (set to "(GMT+01:00) Rome"). There are two main buttons: a dark blue "Attiva il tuo account" button and a blue "Attiva con Google" button with the Google logo. At the very bottom, there are links for "Termini" and "Privacy".

## Non obbligatoria

### Autenticazione a due fattori

È possibile saltare questo passaggio cliccando **"Salta"** in fondo alla pagina.

L'autenticazione a due fattori non è necessaria e non influisce in alcun modo sull'ottimale utilizzo della chat.

Qualora si volesse procedere in ogni caso attivando l'autenticazione a due fattori, si dovrà scaricare una delle app consigliate per scansionare il codice QR e inserire il codice di verifica nell'apposito spazio.

Premere infine il tasto **"Attiva"**.

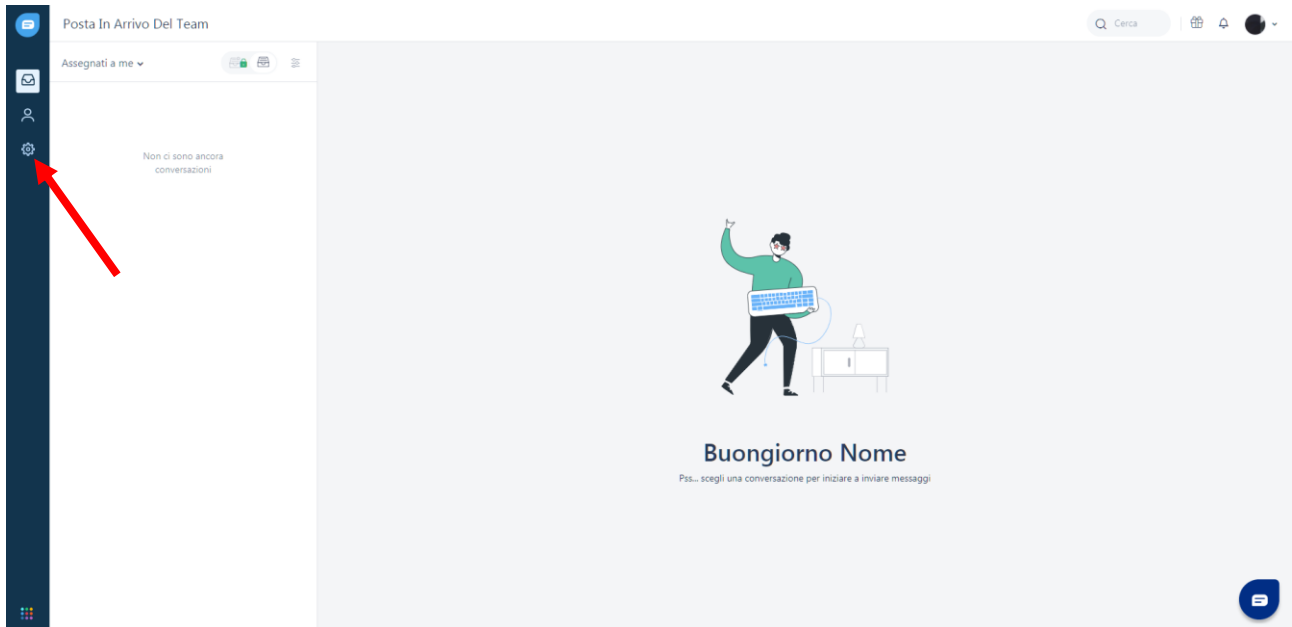


The screenshot shows the Freshworks two-factor authentication screen. It starts with the title "Attiva autenticazione a due fattori (facoltativo)" and a sub-header "Attivando l'autenticazione a due fattori aggiungi un ulteriore livello di sicurezza che impedisce l'accesso non autorizzato ai tuoi account." Below this, it says "Scansiona il seguente codice QR usando un'app di autenticazione a tua scelta come ad esempio Authy, Google Authenticator, LastPass Authenticator". A large QR code is displayed in the center. Below the QR code, it says "Non riesci a effettuare la scansione del codice QR?". Underneath, it explains "Dopo aver scansionato il codice QR, ti verrà inviato un codice di verifica composto da 6 cifre. Inseriscilo di seguito." There is a text input field for the "Codice di verifica". At the bottom, there are two buttons: a grey "Attiva" button and a blue "Salta" button. At the very bottom, there is a language dropdown menu set to "Italiano".

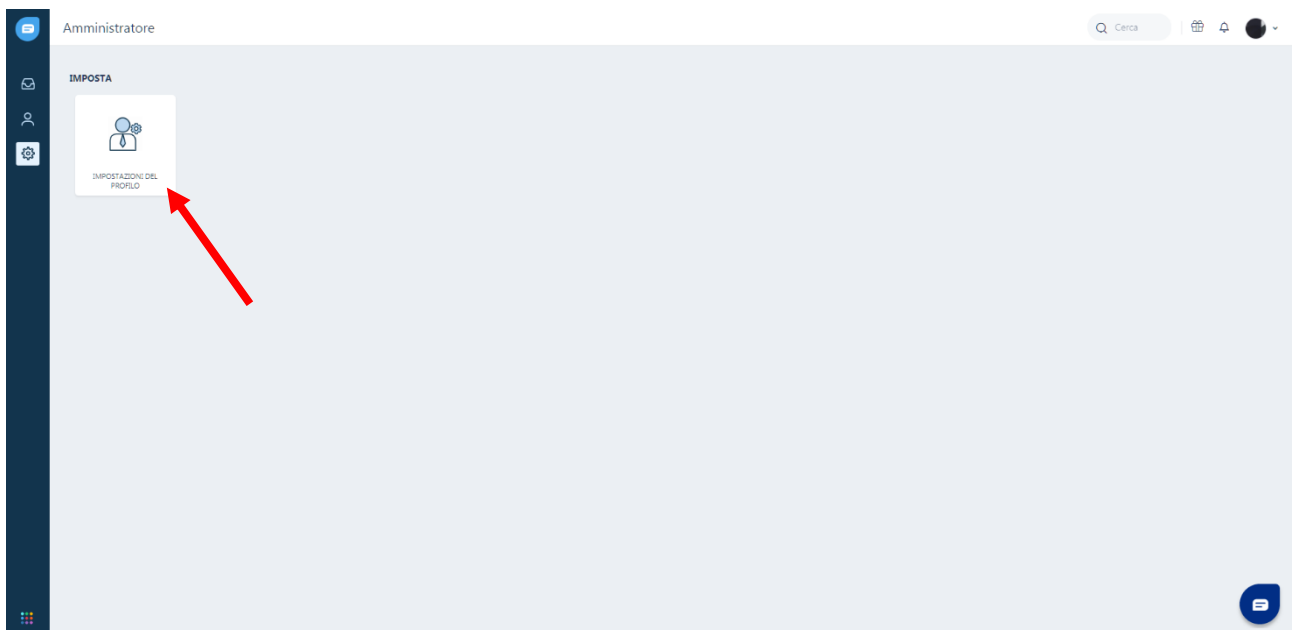
## Personalizzazione del profilo

Per un ottimale funzionamento della Live Chat, si consiglia di effettuare l'accesso personalizzando l'account nei giorni precedenti l'inaugurazione del sito, prevista per il 5 maggio.

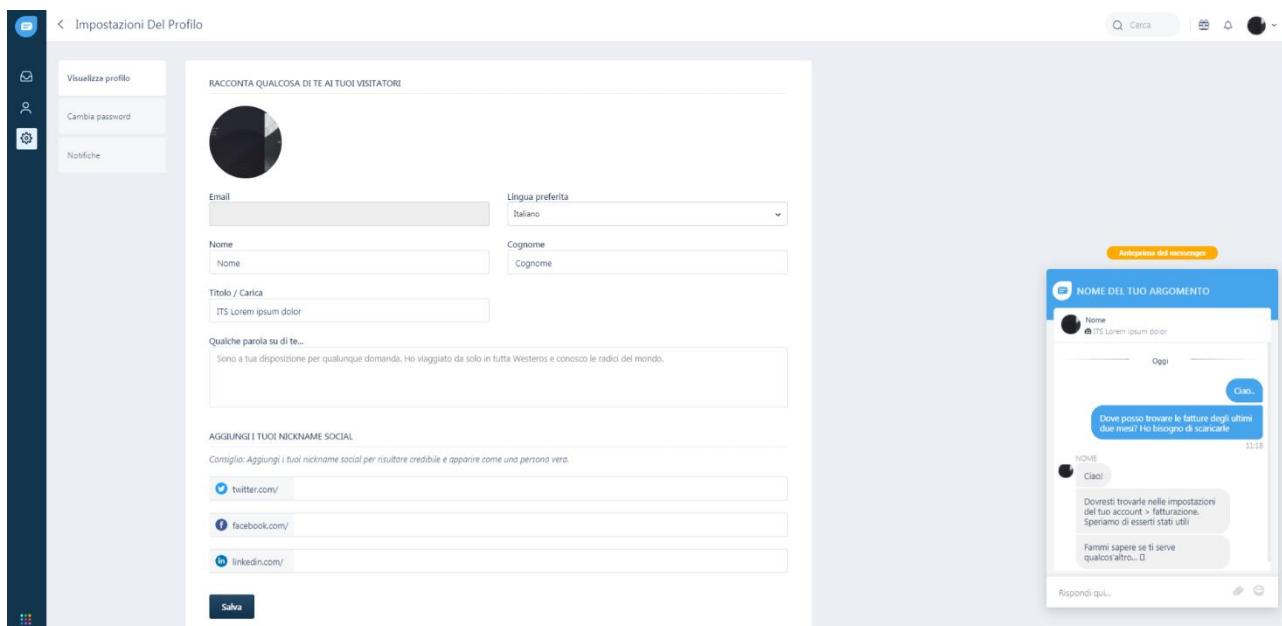
- 1) Cliccare sull'icona a forma di ingranaggio chiamata "amministratore" posizionata sulla barra a sinistra della pagina.



- 2) Cliccare sul pulsante "impostazioni del profilo"



- 3) Compilare i campi richiesti, eventualmente inserendo anche una vostra foto di: 300x300 px, in formato .PNG, .JPEG o .JPG.  
Ricordarsi di premere il pulsante "Salva" in fondo alla pagina.



## Gestione della chat durante l'evento: 5, 6 e 7 maggio

- 1) Accedere a questo link: <https://cving.myfreshworks.com/>
- 2) Inserire le vostre credenziali ed effettuare il login.

I messaggi che arriveranno in chat saranno sempre disponibili e consultabili.  
Qualora ci si debba disconnettere, i nuovi messaggi compariranno non appena si effettuerà nuovamente il login.

Vi ricordiamo che l'uso della chat è limitato ad un'unica utenza. Non c'è ovviamente limite alle persone che potranno alternarsi nell'uso dell'utenza assegnata all'ITS, purché si utilizzino le medesime credenziali.

## Assistenza tecnica

In caso di necessità, inviare un'email a: [chat.its@cving.com](mailto:chat.its@cving.com)