

T-MAN:

l'assistente virtuale sempre a disposizione

Gentile cliente,

La informiamo che, a partire dal **20 marzo 2023**, sul Portale Genitori e sull'APP ComunicApp in uso dalla vostra utenza verrà rilasciato **T-MAN (in versione Light)**, l'assistente virtuale che potrà fornire ai genitori il supporto personalizzato tramite chatbot per eventuali dubbi.

In cosa consiste T-MAN Light?

T-MAN Light è un assistente virtuale tramite cui l'utente (il genitore/tutore) può cercare soluzioni in autonomia alle domande più frequenti sull'utilizzo del portale.

Tramite l'utilizzo di una chat, che propone all'utente **diverse scelte ad alberatura suddivise per categorie**, l'utente può essere in grado di cercare le soluzioni e capire in autonomia come ad esempio **effettuare un pagamento, scaricare l'estratto conto, recuperare la password e tanto altro**, evitando quindi di aprire una richiesta di assistenza al Vostro Ufficio.

T-MAN Light è facilmente accessibile su ComunicApp tramite la voce di menù "Assistenza" e sul Portale Genitori tramite questa icona, posizionata in basso a destra:

Configurazione degli indirizzi e-mail su cui ricevere le richieste dei genitori

Se l'utente ha bisogno di comunicare con il vostro Ufficio, **può inviare un'e-mail direttamente dal chatbot**. L'email che arriverà al vostro Ufficio conterrà, oltre alla richiesta scritta, alcuni dati fondamentali dell'utente e l'argomento scelto durante l'apertura della richiesta: in questo modo, avrete già tutti i dati necessari per poter verificare e rispondere al meglio all'utente! Per rispondere basterà premere il tasto "Reply" direttamente nell'email.

Per configurare gli indirizzi e-mail del vostro Ufficio su cui ricevere le richieste di assistenza, accedere nel nuovo menù su School T-MAN > **Configurazione T-MAN Light**.

Premere **Aggiungi** e inserire nome, cognome, indirizzo e-mail e numero di telefono (non obbligatorio).

Se non configuro nessun indirizzo e-mail?

Qualora il Vostro ufficio non voglia ricevere richieste di assistenza da parte degli utenti, è sempre possibile non attivare tale funzionalità, lasciando semplicemente il chatbot a disposizione degli utenti. In questo caso, **gli utenti potranno cercare le soluzioni**, ma non potranno inviarvi alcuna segnalazione.

La sezione “Contattaci” verrà disattivata

Con l’attivazione di T-MAN Light, la sezione “Contattaci” (il form disponibile su Portale Genitori per l’invio di e-mail al vostro Ufficio) verrà pertanto disabilitato. Se tale sezione è già attiva sul vostro Ente, **verrà mantenuto attivo l’indirizzo e-mail già configurato**, in modo che possiate continuare a ricevere le richieste tramite il nuovo T-MAN Light.

Per modificare eventuali dati, entrare sempre su School nella sezione **T-MAN > Configurazione T-MAN Light**.

Informativa per gli utenti finali

Per informare la vostra utenza ed incentivarla all’utilizzo di T-Man Light, abbiamo predisposto un’informativa da personalizzare e pubblicare sui portali.

Link per scaricarla:

<https://wetransfer.com/downloads/8744412ea38098be9f37056c89d26ac020230307090948/9d8702cfd86877795f2e50a5e245110720230307090948/58abac>

L’obiettivo infatti è invogliare gli utenti ad utilizzare l’Assistente Virtuale per ricercare le informazioni necessarie, prima di aprire eventualmente una segnalazione al vostro Ufficio!

Webinar di presentazione di T-MAN Light.

Al fine di presentare al meglio le caratteristiche di T-MAN Light, Vi invitiamo a partecipare all’evento gratuito tramite webinar che si terrà in data **mercoledì 15 marzo 2023 dalle ore 11.30 alle ore 12.30**

Link per iscrizione:

https://us06web.zoom.us/webinar/register/WN_2mnrmyEjShSGfXpGuyV6Xg



Alleghiamo inoltre un'informativa in cui sono disponibili le istruzioni necessarie per la partecipazione al webinar.

Link per scaricarla:

<https://wetransfer.com/downloads/d694d2cbdc9c684c2dcbf6c51d82f11520230309084008/dbdde0ebc1f00be55314797153e5b96420230309084008/d7f5bd>