



Il software per il supporto remoto di TeamViewer® è da oggi integrabile nella piattaforma di customer service di Zendesk

Il personale preposto al servizio clienti e al supporto IT è in grado di connettersi al monitor di un cliente da un ticket Zendesk attraverso TeamViewer

Goeppingen, Germany, June 9, 2014 – TeamViewer, uno dei principali fornitori di software per il controllo remoto e i meeting online, ha annunciato la piena integrazione del proprio software per il supporto remoto nel sistema [Zendesk](http://www.zendesk.com), azienda leader nell'offerta di soluzioni di customer service basate su cloud, per offrire un migliore servizio al cliente. Da oggi, gli agenti possono avviare sessioni di supporto TeamViewer direttamente da un ticket di assistenza Zendesk.

L'integrazione è disponibile per i clienti Zendesk. Per utilizzare il supporto remoto con TeamViewer, i clienti devono avere una licenza TeamViewer. Ulteriori informazioni sulle licenze TeamViewer sono disponibili sul sito www.teamviewer.com/licensing. L'app di integrazione TeamViewer è scaricabile dal sito <http://www.zendesk.com/apps/teamviewer>.

L'integrazione offre diversi vantaggi:

- **Supporto cross-platform:** lo staff IT può fornire supporto remoto a server e computer con sistema operativo Windows, Mac e Linux da qualsiasi computer Mac o Windows e dai dispositivi mobile.
- **Tempi inferiori per la risoluzione dei problemi:** i problemi tecnici possono essere risolti in tempo reale insieme al cliente. Ciò riduce il tempo speso su un caso con una più rapida risoluzione.

“Potendo collaborare in tempo reale grazie a TeamViewer, gli agenti che forniscono supporto ai clienti saranno in grado di risolvere i problemi più velocemente e fornire in questo modo un miglior servizio”, ha commentato Conan Reidy, Vice President of Business Development di Zendesk.

“L'integrazione riunisce le potenti funzionalità di accesso remoto di TeamViewer e il workflow di ticketing di Zendesk. In questo modo, gli agenti IT posso visualizzare e controllare da remoto il computer dell'utente, individuando più velocemente il problema e migliorando la soddisfazione del cliente”, ha commentato Kornelius Brunner, Head of Product Management di TeamViewer.

L'API TeamViewer

TeamViewer ha recentemente rilasciato un'API pubblica e ha in programma di estendere la propria offerta per l'integrazione in soluzioni service desk, CRM e di gestione dei sistemi. Ciò permette alle aziende di integrare le funzionalità TeamViewer nei principali sistemi aziendali. I vantaggi sono numerosi: il processo di supporto remoto può essere creato nelle soluzioni CRM o di helpdesk e nelle piattaforme di E-Commerce; i meeting online posso essere avviati da qualsiasi applicazione utilizzata quotidianamente come ad esempio la posta elettronica e la



Press Release

contabilità; possono essere creati report sull'utilizzo e i dati sull'utente possono essere condivisi in altre applicazioni. L'integrazione di TeamViewer in altre applicazioni evita dispendio di tempo per spostare manualmente i dati tra i sistemi. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito integrate.teamviewer.com.

A proposito di TeamViewer

Fondata nel 2005, TeamViewer concentra le sue attività sullo sviluppo e la distribuzione di soluzioni d'alto livello nel campo della comunicazione, collaborazione e monitoraggio da remoto dei sistemi IT. Disponibile in oltre 30 lingue e con oltre 200 milioni di utenti in tutto il mondo, TeamViewer è uno dei fornitori di software per il controllo remoto e i meeting online più popolari al mondo. ITbrain, una soluzione basata su cloud per il monitoraggio remoto e l'inventario degli asset IT aziendali, completa il portfolio di soluzioni di TeamViewer. Per maggiori informazioni: www.teamviewer.com

© 2014 TeamViewer GmbH. All rights reserved.

Contatti TeamViewer:

TeamViewer GmbH
Magdalena Brzakala
Kuhnbergstr. 16
73037 Goeppingen
Germany

Phone: +49-(0)7161-60692-410

Fax: +49-(0)7161-60692-79

Email: press@teamviewer.com

Web: <http://www.teamviewer.com>

Contatti stampa:

Prima Pagina Comunicazione

Tel. 02-91339811

Marzia Acerbi marzia@primapagina.it

Elisa Pantaleo elisa@primapagina.it