

Press release



Intesa Bank: Banking online senza problemi grazie a TeamViewer

L'utilizzo di TeamViewer ha aumentato in modo significativo la produttività del personale del servizio di assistenza e ridotto il numero di visite ai clienti

Goeppingen, Germania, 8 ottobre 2014 – TeamViewer®, uno dei principali fornitori di software per il controllo da remoto e i meeting online, ha annunciato che Intesa Bank utilizza il software per offrire accesso da remoto agli specialisti dei propri call center e ai loro utenti di banking online. Grazie al software di accesso remoto TeamViewer, il personale del servizio di assistenza della banca ha aumentato in modo significativo la propria produttività e ridotto il numero di visite ai clienti.

"A volte, è difficile spiegare a un cliente come risolvere un determinato problema a causa della sua complessità. In questo caso, TeamViewer permette al dipendente della banca di connettersi da remoto, previa approvazione, al computer del cliente, per diagnosticare e talvolta anche risolvere i problemi. In questo modo si accelera notevolmente il processo di risoluzione dei problemi", ha commentato Boris Golovatskykh, Responsabile IT di Intesa Bank.

Intesa Bank è la filiale russa di Gruppo Intesa Sanpaolo, una delle più grandi banche in Europa e leader in Italia. Il gruppo si colloca al quinto posto tra le banche europee per capitalizzazione. Intesa Sanpaolo, presente in Russia da oltre 40 anni, gestisce oltre la metà delle operazioni di commercio estero tra la Russia e l'Italia. La rete distributiva regionale copre 25 regioni della Russia da Kaliningrad a Vladivostok, con oltre 60 filiali nelle più grandi città del paese.

TeamViewer aiuta i consulenti a fornire assistenza agli utenti che utilizzano il software di banking online per effettuare pagamenti, tenere d'occhio il bilancio e lavorare con la banca senza recarsi di persone presso una filiale locale

"Un enorme vantaggio offerto dal software di accesso remoto TeamViewer è che anche gli utenti con conoscenze base del computer possono facilmente comprenderne il funzionamento. Devono semplicemente lanciare il programma da un link fornito dal supporto tramite e-mail", continua Boris Golovatskykh. "Questo software ha ricevuto ufficialmente l'approvazione dal Dipartimento di Sicurezza IT della banca."

"TeamViewer è un software altamente sicuro ed affidabile ideale per le banche, gli istituti finanziari e altre organizzazioni con elevati standard di sicurezza delle informazioni", conferma Kornelius Brunner, Head of Product Management di TeamViewer. "I clienti come Intesa Bank scelgono TeamViewer per una serie di importanti caratteristiche, tra cui le impostazioni di cifratura completa dei dati, l'autenticazione a più livelli e i profili utente che possono essere collegati a singoli account tramite il pannello di controllo centralizzato TeamViewer Management Console. Un'altra peculiarità importante è la possibilità di registrare ogni intervento di



Press release

assistenza: i reparti IT possono così tenere traccia di ogni operazione e di ogni clic del mouse sul computer remoto. "

Oltre a consentire l'accesso da remoto, TeamViewer offre una serie di ulteriori utili funzioni utilizzate dai dipendenti della banca:

- il trasferimento di file anche di grandi dimensioni dal computer di un dipendente della banca al cliente e vice versa
- creazione e salvataggio immediato di screen shot in un file. Questa funzione è utile per salvare un rapporto di errore da inviare allo sviluppatore del software bancario
- ottimizzazione delle prestazioni del programma, ad esempio sostituendo lo sfondo del desktop con uno sfondo nero semplificando così la navigazione nel desktop remoto
- registrazione video della sessione remota. Questa operazione è importante per la risoluzione di problemi critici in cui la registrazione step-by-step può essere utilizzata per risolvere determinate questioni

"L'interfaccia e la funzionalità di TeamViewer sono semplici e intuitive permettendo a qualunque specialista IT di imparare a utilizzarlo in pochissimo tempo, senza alcuna formazione. Inoltre, il processo di connessione al computer remoto è estremamente semplice ", aggiunge Boris Golovatskykh.

A proposito di Intesa Bank

Intesa Bank è una filiale russa del gruppo Italiano Intesa Sanpaolo, uno dei più grandi in Europa e leader nel mercato bancario in Italia. Intesa Bank offre una varietà di servizi bancari per privati e aziende in 25 regioni della Russia, da Kaliningrad a Vladivostok. I settori principali di attività della banca sono prestiti alle aziende e alle piccole e medie imprese. La banca ha più di 60 filiali.

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 TeamViewer è uno dei fornitori di software per il controllo remoto e i meeting online più popolari al mondo. airbackup, un'autorevole soluzione di backup basata sul cloud, e ITbrain, una soluzione basata su cloud per il monitoraggio remoto e l'inventario degli asset IT aziendali, completano il portfolio di soluzioni di TeamViewer. Per maggiori informazioni: www.teamviewer.com

© 2014 TeamViewer GmbH. Tutti i diritti sono riservati

Contatti TeamViewer:

TeamViewer GmbH
Magdalena Brzakala
Jahnstrasse 30
73037 Goeppingen



Press release

Germany

Tel.: +49-(0)7161-60692-410

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

E-mail: press@teamviewer.com

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

Contatti stampa:

Prima Pagina Comunicazione

Tel. 02-91339811

Marzia Acerbi marzia@primapagina.it

Elena Bottiroli elenab@primapagina.it