

Comunicato stampa

TeamViewer estende ulteriormente l'integrazione con ServiceNow

L'integrazione della connettività remota di TeamViewer per ServiceNow consente di migliorare il supporto IT, l'efficienza del service desk e la soddisfazione dei dipendenti

Milano, 25 gennaio 2019 – <u>TeamViewer</u>®, azienda internazionale che fornisce potenti soluzioni per la connettività remota, annuncia l'estensione dell'integrazione con ServiceNow, disponibile su ServiceNow Store.

Introdotta nel 2016, l'integrazione consentiva principalmente la connessione tra gli addetti IT e i dipendenti dell'azienda per la risoluzione dei problemi all'interno dei report ServiceNow. Ora le sessioni di supporto remoto possono essere avviate da qualsiasi modulo legato ad un evento ServiceNow e offrono una vasta gamma di nuove opzioni di analytics quali, ad esempio, specifiche annotazioni individuali relative al problema o la pianificazione di report di connettività a livello aziendale.

Gli amministratori autorizzati possono facilmente implementare l'integrazione di TeamViewer con ServiceNow a livello aziendale con pochi e semplici passaggi, abilitando il supporto remoto per tutti i tipi di dispositivi gestiti - Android, iOS, macOS e dispositivi desktop / mobili Windows - direttamente dalla dashboard di ServiceNow. Tutto ciò migliora l'efficienza della collaborazione snellendo i processi di lavoro tra il personale del service desk, i dipartimenti aziendali, i dipendenti ed i clienti. Una volta avviata la sessione di assistenza, gli utenti, volendo, possono partecipare alla sessione remota con un semplice clic – sia dall'ufficio che dall'esterno - e gli addetti al supporto possono intervenire immediatamente sui problemi tramite ServiceNow.

Le principali caratteristiche:

- Avvio dell'intervento di assistenza da ServiceNow Incident, Problem, Service Request o Change Request o da qualsiasi altro record di evento.
- Condivisione del link del servizio di assistenza direttamente da ServiceNow con modelli di email pre-configurati.



Comunicato stampa

- Funzionalità 1-clic per collegarsi all'utente.
- Controllo remoto del dispositivo dell'utente.
- La schermata "Sessioni attive" consente agli addetti dell'assistenza di monitorare più richieste di
 connessione contemporaneamente mentre una notifica nel browser segnala quando gli utenti
 finali sono online.
- A richiesta, sono disponibili report dettagliati di connessione e note dei tecnici di assistenza e report pianificati di connessione a livello aziendale, consegnati automaticamente agli amministratori del supporto.
- Tutte le sessioni di supporto remoto sono estremamente sicure e completamente crittografate.

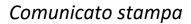
"Da quando abbiamo lanciato la nostra prima integrazione con ServiceNow, abbiamo registrato un'ampia crescita nell'adozione della stessa ed un riscontro fermamente positivo dai nostri abituali clienti. Ora, con questa nuova ed estesa versione, continuiamo ad offrire innovazione e nuove funzionalità alle aziende di tutto il mondo", afferma Alfredo Patron, vicepresidente senior dello sviluppo business di TeamViewer. "La nostra missione è connettere chiunque a qualsiasi dispositivo, ovunque e in qualsiasi momento. Siamo pertanto lieti di fornire la nostra connettività remota integrata agli utenti di ServiceNow".

Per poter utilizzare questa integrazione, le aziende devono disporre di una licenza ServiceNow e di una licenza TeamViewer compatibile. Per ulteriori informazioni:

https://www.teamviewer.com/it/integrazioni/servicenow/

A proposito di TeamViewer

TeamViewer è l'azienda che fornisce potenti soluzioni per la connettività globale e consente agli utenti di connettere qualsiasi dispositivo, ovunque e in qualsiasi momento. Il portfolio delle soluzioni del leader di mercato TeamViewer offrono accesso remoto sicuro, supporto, controllo e funzionalità di collaborazione per endpoint online di qualsiasi tipo. Grazie all'innovativa tecnologia con l'implementazione della Realtà Aumentata (AR) e dell'Internet of Things (IoT), TeamViewer consente alle aziende di ogni dimensione di sfruttare appieno il potenziale digitale. TeamViewer è attivo su oltre 1,7 miliardi di dispositivi e supporta in qualsiasi momento oltre 40 milioni di connessioni simultanee. Fondata nel 2005, l'azienda impiega oltre 700 persone con uffici in Germania, Stati Uniti, India, Australia e Giappone. Per ulteriori informazioni, visitare il sito web https://www.teamviewer.com/it/.





Contatto ufficio stampa:

TeamViewer GmbH

Jahnstraße 30

73037 Göppingen

Germania

Tel.: +49 (0) 7161 60692 395

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

E-mail: press@teamviewer.com

Web: http://www.teamviewer.com

Contatti stampa:

Prima Pagina Comunicazione - Tel. 02.91339811 – 335 459289

Viviana Viviani: viviana@primapagina.it; teamviewer@primapagina.it