

## **TeamViewer si integra con Freshservice e Freshdesk**

*L'integrazione consente agli utenti IT di avviare sessioni di supporto remoto all'interno dei ticket di Freshservice e Freshdesk*

**Milano, 10 aprile 2018** – [TeamViewer®](#), il principale fornitore di software a livello mondiale per l'IoT, la connettività, il monitoraggio, il supporto e la collaborazione, annuncia oggi che la piattaforma di assistenza remota è stata completamente integrata in Freshservice, uno dei principali service desk per il supporto IT interno, in precedenza TeamViewer era integrato con Freshdesk che è la piattaforma assistenza clienti dell'help desk.

[Freshworks](#), con oltre 150.000 clienti, offre diversi prodotti aziendali basati su cloud, tra cui Freshdesk, Freshservice e Freshchat. L'assistenza remota di TeamViewer può ora essere facilmente integrata in entrambe le piattaforme tramite [Freshdesk](#) e i marketplaces delle applicazioni [Freshservice](#), con la previsione di integrarsi anche con Freshchat entro la fine dell'anno. L'utente con un semplice clic installa l'app e una finestra guida l'utente fino al completamento.

“Il controllo remoto del dispositivo di un utente finale è uno dei requisiti fondamentali per gli addetti IT”, afferma Francesco Rovetta, VP di Alliances and Distribution di Freshworks. “Ecco che l'integrazione con TeamViewer garantisce ai nostri clienti la possibilità di sfruttare appieno questa piattaforma di supporto remoto con un'eccezionale facilità d'uso, risolvendo facilmente i problemi e aumentando l'efficienza del service desk”.

Integrando TeamViewer con Freshservice e Freshdesk, gli addetti al supporto IT possono avviare una sessione remota per risolvere un problema dell'utente finale o del cliente dall'interno della pagina dei dettagli del ticket, in cui l'utente IT visualizza il contesto del problema. Tra i benefici:

- I problemi complessi sono risolti più rapidamente, migliorando l'esperienza complessiva del cliente
- I problemi interni di configurazione hardware/software dell'utente possono essere risolti quasi immediatamente, aumentando la produttività del personale IT
- Le sessioni vengono documentate e registrate automaticamente nei report della console di gestione di TeamViewer

“Risolvere i problemi tecnici dei clienti e dei dipendenti in modo rapido ed efficiente dall'interno dei sistemi di ticketing è una sfida importante per tutti i tipi di organizzazione”, afferma Alfredo Patron, VP Business

## Comunicato stampa



Development di TeamViewer. “La possibilità di accedere e visualizzare immediatamente il desktop, il laptop o il dispositivo mobile di un utente ovunque sia è un vantaggio importante e contribuisce a ridurre i costi di supporto spostando i ticket dalle risorse di servizio L2 a quelle L1, migliorando al contempo l’esperienza complessiva del cliente e dell’utente finale”.

Per maggiori informazioni sull’integrazione di Freshservice, i clienti Freshworks possono visitare il sito <https://blog.freshservice.com/teamviewer-integration-freshservice/>. Per ulteriori informazioni sull’integrazione di Freshdesk, è disponibile il sito <https://www.teamviewer.com/en/integrations/freshdesk/>.

### **A proposito di TeamViewer**

TeamViewer è fornitore di soluzioni software a livello mondiale per l’IoT, la connettività, il monitoraggio, il supporto e la collaborazione. Il portfolio delle soluzioni di TeamViewer copre tutti gli aspetti dell’attività aziendale, rispondendo a specifiche esigenze, inclusi la condivisione dello schermo, il supporto remoto via desktop, l’accesso remoto, chat aziendale istantanea, web e videoconferenze, il backup, l’anti-malware, lavagne virtuali e altro ancora. TeamViewer, il prodotto di punta è attivo su oltre 1,5 miliardi di dispositivi, di cui circa 30 milioni sono sempre connessi a TeamViewer. Fondata nel 2005 a Göppingen (Germania), l’azienda impiega circa 700 persone di oltre 60 Paesi con uffici in tutto il mondo. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito <https://www.teamviewer.com/it/>.

### **Contatto ufficio stampa:**

TeamViewer GmbH  
Axel Schmidt  
Jahnstraße 30  
73037 Göppingen  
Germania  
Tel.: +49 (0) 7161 60692 395  
Fax: +49 (0)7161-60692-79  
E-mail: [press@teamviewer.com](mailto:press@teamviewer.com)  
Web: <http://www.teamviewer.com>

### **Contatti stampa:**

Prima Pagina Comunicazione - Tel. 02.91339811  
Daniela Rimicci: [daniela@primapagina.it](mailto:daniela@primapagina.it)  
Viviana Viviani: [viviana@primapagina.it](mailto:viviana@primapagina.it)