

## [ SOLUZIONI ]

## MyHd, lo smartphone si configura da remoto

► Per la prima volta in Europa un servizio consente assistenza per tutte le necessità di configurazione dei propri smartphone, tablet e pc attraverso uno specialista in grado di connettersi in remoto e operare direttamente sul dispositivo. Lo ha ideato Ennova, azienda start-up nata nell'Incubatore I3P del Politecnico di Torino, ed è stato scelto da Telecom Italia per fornire una innovativa soluzione di assistenza tecnica ai clienti mobile business. La soluzione "MyHd" rappresenta una svolta nel modello di customer care tradizionale. Grazie alla nuova soluzione gli agenti addetti al servizio clientela possono ottenere l'accesso completo al dispositivo visualizzandolo sulla propria consolle, fornendo al cliente assistenza alla configurazione e training. Gli stessi agenti possono stimolare l'utilizzo di nuove funzionalità che consentono l'incremento medio dei ricavi.

