

## Ennova lancia una soluzione innovativa che permette l'assistenza agli smartphone attraverso l'accesso remoto

News pubblicata il 30/04/13 da [Alfonsa Butera](#)

*L'azienda è stata scelta da Telecom Italia per sviluppare la soluzione MyHD®, basata su RealVNC's VNC® technology*

30/04/13 - Ennova, azienda start-up nata nell'Incubatore I3P del Politecnico di Torino, è stata scelta da Telecom Italia per fornire una innovativa soluzione di Assistenza Tecnica dedicata agli utenti smartphone, tablet e PC. Il servizio consente ai clienti di Telecom Italia mobile business di ottenere assistenza per tutte le necessità di configurazione attraverso un centro di assistenza dedicato: uno specialista è in grado di connettersi in remoto e di operare direttamente sul dispositivo.

Il servizio, parte di un modello di assistenza più ampio, è il primo in Europa su smartphone, tablet e PC, e rappresenta il primo progetto al mondo che permette l'assistenza remota su tutti i dispositivi da una unica piattaforma.

La soluzione, che ha permesso a Telecom Italia di essere pioniera in questa nuova modalità di assistenza al cliente, rappresenta un forte cambiamento nel modello di customer care tradizionale, dove la diagnostica e la configurazione dei dispositivi mobili, tipicamente richiede agli agenti del customer care di fornire un elevato numero di istruzioni in linea al cliente. Grazie alla nuova soluzione, gli agenti possono ottenere l'accesso completo al dispositivo visualizzandolo sulla propria consolle, fornendo al cliente assistenza alla configurazione e training, stimolando, inoltre, l'utilizzo di nuove funzionalità che consentono l'incremento medio delle revenue per singolo cliente, migliorando nel contempo la qualità del servizio offerto.

La soluzione è un sistema di mobile helpdesk sviluppato e fornito da Ennova sulla piattaforma "MyHD" che incorpora la tecnologia di accesso remoto di RealVNC sui dispositivi mobili. La piattaforma fornisce differenti funzionalità in una sola applicazione integrata includendo un nuovo canale di contatto in mobilità dal quale il cliente può classificare il problema e pianificare una call-back, impostare delle notifiche e utilizzare una chat testuale, facilitando in tal modo un approccio più collaborativo nella gestione della relazione con il cliente.

"La nostra applicazione di helpdesk consente agli agenti di customer care di Telecom Italia di fornire alla clientela mobile, su richiesta del cliente stesso, assistenza a distanza per diagnostica e configurazione, aggiornamenti e formazione", ha dichiarato Michele Scarici, CEO di Ennova. "E' stato evidenziato un significativo aumento della qualità del servizio attraverso il più alto tasso di ticket chiusi con unico intervento, e un miglioramento del tasso di soddisfazione del cliente che, con la nuova piattaforma, si è attestato su un valore pari a 9.9 su 10, che in questo mercato è incredibile".

"Con la rapida proliferazione e la crescente complessità dei dispositivi mobili e tablet, i tradizionali modelli di customer care non sono più in grado di fornire il livello di servizio atteso dalla generazione digitale. Le Telco si trovano ad affrontare il sempre più difficile

compito di gestire e mantenere alti livelli di customer care e soddisfazione”.

“Siamo entusiasti che Ennova abbia integrato la soluzione VNC Mobile nella propria applicazione di device management e assistenza, e che il proprio cliente Telecom Italia abbia recepito un rapido e considerevole ritorno sull’investimento grazie a questo sistema innovativo”, ha dichiarato Tom Blackie, VP Mobile di RealVNC.

#### Chi è Ennova

Ennova nasce e si sviluppa nell’incubatore I3P del Politecnico di Torino. La mission è quella di disegnare, sviluppare e rilasciare nuovi ed innovativi modelli di customer care per aziende nel settore delle Telecomunicazioni, Finanza e Utility, che intendono semplificare i processi di customer relationship management e migliorare la customer experience. Ennova lavora con le varie organizzazioni per sviluppare modelli di assistenza remota che rappresentano un sostanziale miglioramento del modello as-is basato sul contatto telefonico ordinario o via email. La soluzione di Ennova offre una considerevole semplificazione e miglioramento del processo di caring del cliente e aggiunge valore sia ai clienti che agli operatori. [www.ennova.it](http://www.ennova.it)

#### Chi è RealVNC

Il software di RealVNC è utilizzato da centinaia di milioni di utenti nel mondo in piattaforme desktop e mobile per l’accesso e il controllo remoto. Questa tecnologia viene utilizzata in tutti i settori dell’industria, del commercio, del governo e dell’istruzione. Realizzata dagli inventori originali di VNC, RealVNC è l’unica organizzazione in grado di fornire una licenza commerciale per incorporare la capability VNC per l’accesso remoto nei prodotti e nelle offering di terze parti. [www.realvnc.com](http://www.realvnc.com)

| Altri Licenza applicata:



Responsabile pubblicazione:

[Alfonsa Butera](#)  
Responsabile pubblicazioni  
di Ketchum

#### INFORMAZIONI

- [Maggiori informazioni sull'autore della notizia](#)
- [Vedi altre news pubblicate dallo stesso autore](#)

#### ARGOMENTO " SOFTWARE" :

Leggi [altre notizie](#) della categoria tematica "Software"  
Leggi anche gli [articoli](#) della stessa categoria "Software"

Indici generali di: [comunicati](#), [articoli](#), [miniguide](#), [approfondimenti](#)

[vai alla versione stampabile](#) | [crea PDF della news](#)

ID: 193009

Freeonline.it - La guida italiana alle risorse gratuite di Internet

**FREEONLINE**

[Vetrina per programmatori](#)

[Connessione Internet Free](#)

[Segnala il tuo sito a Freeonline](#)

[Oroscopo gratis del giorno](#)

[Pubblica le tue news e articoli](#)

[Situazione meteo](#)

[Fai nuovi incontri d'amore](#)

[Sconti e occasioni](#)

- » [Cosa è Freeonline](#)
- » [La redazione](#)
- » [La mascotte](#)
- » [I widgets di Freeonline](#)
- » [I feed RSS](#)
- » [Help sito](#)
- » [Miglior portale nel 2006](#)
- » [Pubblicità su Freeonline](#)