

Questo sito utilizza cookie di funzionalità e cookie analitici, anche di terze parti, per raccogliere informazioni sull'utilizzo del Sito Internet da parte degli utenti. Se vuoi saperne di più o per opporli alla registrazione dei cookie [clicca qui](#). Chiudendo questo banner o accedendo a un qualunque elemento sottostante del sito

acconsenti all'uso dei cookie. [ACCETTA](#)

# COR.COM

IL QUOTIDIANO ON LINE DELL'ECONOMIA DIGITALE E DELL'INNOVAZIONE

Lunedì 23 Ottobre 2017

Direttore Responsabile: **Gildo Campesato**  
Condirettore: **Mila Fiordalisi**

PA DIGITALE	INDUSTRIA 4.0	DIGITAL L'EUROPA CHE	TLC	IT WORLD SMART	E-PAYMENT	CLOUD	JOB & SKILL ICT & LAW	TECH ZONE PUNTI DI	E-HEALTH	START UP
-------------	---------------	----------------------	-----	----------------	-----------	-------	-----------------------	--------------------	----------	----------

[HOME](#) » [DIGITAL](#) » Ennova, la customer care driver di innovazione digitale

cerca nel sito [COR.COM](#) [GOOGLE](#)

LA STARTUP

## Ennova, la customer care driver di innovazione digitale

Intervista al fondatore dell'azienda, Fiorenzo Codognotto: "Supportiamo le telco nel processo di assistenza al cliente in modalità end to end". Con Alpitel via alla piattaforma di servizi per la digital transformation delle aziende

di F.Me.



**Dalla rete ai device.** È questo il motto di **Ennova**, startup incubata in I3P (incubatore del Politecnico di Torino) che oggi conta 400 addetti, di cui 40 ingegneri per Ricerca e Sviluppo, 4 sedi sul territorio nazionale e un fatturato di 20 milioni di euro l'anno. L'azienda ha reinventato i servizi di assistenza al cliente, facendo asse con le big company, non solo telco. Tra i clienti spiccano Tim, Vodafone, TeleTu, Enel, Edison, Iren e Sky. Di quanto e come sta crescendo

l'azienda parliamo con il fondatore e presidente **Fiorenzo Codognotto**.

### Che tipo di soluzioni offre Ennova alle aziende partner?

Ennova sviluppa e diffonde modelli di servizio innovativi, per ogni fase della Customer Journey. Il nostro obiettivo è sviluppare nuova generazione di servizi che integra digitale, web, mobile e social network. Il nostro modello di assistenza offre servizi aggiuntivi a chi usa quotidianamente smartphone e tablet, semplificando e migliorando i processi di assistenza e configurazione degli stessi. Abbiamo realizzato una piattaforma attraverso la quale i nostri tecnici da remoto aiutano gli utenti in difficoltà.

### Lavorate con big del calibro di Tim e Vodafone. Che servizi offrite loro?

Sul fronte mobile consumer gestiamo per Tim, in modalità end to end, le richieste relative a prodotti e servizi per fonia e dati con relativa lavorazione delle pratiche di back office. Sul fisso invece diamo assistenza tecnica ai clienti business per la diagnosi sui guasti Dsl e fibra nonché supporto sui servizi TimVision. Da luglio 2015 per Vodafone gestiamo, tra le altre cose, le attività di collaudo e babysitting dei nuovi clienti in fibra o migrati da fibra ad altre tecnologie.

### Ma perché le big telco, che hanno tutto il know how e la tecnologia necessaria ad innovare la customer care, si affidano a un'azienda come Ennova?

Il nostro valore aggiunto sta nel processo industriale che è alla base dei nostri servizi, ovvero la garanzia end to end. Siamo in grado di "entrare" nelle case degli utenti e rispondere ad ogni loro richiesta. Andiamo dalla rete ai device, insomma.

### Avete una stretta collaborazione anche con Alpitel. Su cosa verte?

L'EDITORIALE



di [Mila Fiordalisi](#)

### Che ne sarà della rete Tim?

A parte le questioni legate alla governance e alla creazione dei comitati di sicurezza non è chiaro il destino dell'infrastruttura. Scorporo? Separazione societaria? Nessuna delle due ipotesi?

Ultimo Numero



Archivio giornale



Top of the week

#### IL PROVVEDIMENTO

Agcom blocca le lptv pirata, stop alla trasmissione illegale di Mediaset Premium

#### LA NOMINA

Maximo Ibarra alla guida di Kpn, in carica nel 2018

#### L'EDITORIALE

Che ne sarà della rete Tim?

#### CDM

Golden power per Tim-Vivendi

#### L'INCONTRO

Rete Tim? Calenda: "Scorporo e quotazione"

#### IL CDA

Tim-Canal+, via libera alla joint venture "anti-Netflix"

#### LA NOMINA



Innovazione nella PA: cosa fanno i comuni italiani per sostenere la digitalizzazione dei servizi pubblici? [Clicca qui per saperlo](#)

Link Sponsorizzato

Alessio Vinci a capo della comunicazione di Tim

**DECRETO**

Golden Power, garante security nei board Tim, Sparkle e Telsy

**COPYRIGHT**

Pirateria, sequestrati 9 portali. Ma nel mirino anche gli utenti finali

**LO STANDARD DEL FUTURO**

Wind Tre e Open Fiber protagonisti a Prato del debutto italiano del 5G

« < **Agenda** > »

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
Ottobre 2017							1
	2	3	4	5	6	7	8
	9	10	11	12	13	14	15
	16	17	18	19	20	21	22
	23	24	25	26	27	28	29
	30	31					



La partnership punta a fornire una piattaforma completa di tecnologia e servizi di digital transformation per le aziende. "Digital One Solution" – questo il nome del sistema – permette di indirizzarsi verso un unico partner in grado di gestire l'intero processo e tutte le esigenze dei clienti grazie a piattaforme tecnologiche innovative e a centri operativi di eccellenza distribuiti su tutto il territorio nazionale. Ennova ha realizzato una piattaforma di servizi e tecnologia per la gestione del ciclo di vita dei device digitali integrando i servizi specialistici da remoto con la gestione Crowd di una rete di tecnici sul territorio nazionale. Il suo Centro di R&S all'interno del Politecnico di Torino realizza soluzioni innovative per la gestione end to end della dotazione digitale di imprese o famiglie. Una struttura che complessivamente supera le mille risorse specializzate e certificate sulle piattaforme in uso dai principali operatori del settore in grado di assicurare la gestione efficace di tutto il ciclo di vita dei dispositivi digitali.

**Alpitel cosa fa?**

Alpitel progetta, sviluppa e realizza reti e impianti di telecomunicazione utilizzando tecnologie avanzate e di ultima generazione. Studia, in sintonia con le esigenze dei clienti, le migliori soluzioni possibili, seguendo il cliente in un percorso di crescita e continuo miglioramento.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

23 Ottobre 2017

TAG: [ennova](#), [fiorenzo codognotto](#)**ARTICOLI CORRELATI****FONDI**

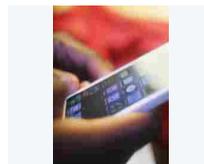
**Private equity,  
Orizzonte entra nel  
capitale di Ennova**

**INNOVAZIONE**

**Sergio Mattarella  
premia il made in Italy  
di "Leonardo startup"**

**ENNOVA**

**Alla start up torinese  
l'UK-Italy Innovation  
Award**

**RICONOSCIMENTI**

**Ennova, la start up sul  
podio del Politecnico di  
Torino**