



Infracom Italia (www.infracom.it) è attiva dal 1999 nel mercato nazionale dei servizi di telecomunicazione e data center. Ha sede principale a Verona ed è presente in 14 città con centri di competenza a Milano, Firenze e Roma, per un totale di 500 dipendenti. Infracom raggiunge oltre 10 mila clienti con una copertura capillare di rete proprietaria (oltre 9 mila km di cavo ottico) e 6,5 mila metri quadri di data center in alta capacità e affidabilità. Chiude il quadro la Infracom Telehouse, una struttura dotata di accesso privilegiato al MIX, che fa di Infracom una delle principali realtà del settore in grado di proporre soluzioni di alto livello e su misura.

La sfida

- ✓ Fornire assistenza per i servizi erogati agli utenti distribuiti sul territorio
- ✓ Garantire tempestività di intervento e di supporto
- ✓ Operare sulle postazioni da remoto in massima sicurezza



La soluzione

Grazie a TeamViewer, Infracom è in grado di rispondere in modo efficiente e tempestivo per fornire attività di supporto ai clienti. Operare direttamente sui dispositivi degli utenti da remoto aumenta la rapidità di risoluzione dei problemi in totale sicurezza e senza richiedere la presenza di tecnici on site.

Più vicini ai clienti grazie al supporto da remoto

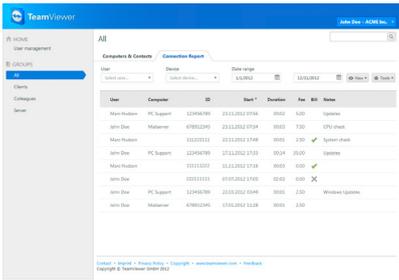
Infracom soddisfa le richieste di supporto per oltre 10 mila clienti

Tra i numerosi servizi in ambito ICT offerti da Infracom Italia, quello dell'assistenza agli utenti gioca un ruolo fondamentale. I team dedicati ai sistemi informativi e alla risoluzione dei problemi devono essere in grado di intervenire tempestivamente e senza margine di errore, per questo avere strumenti di controllo a distanza tramite la connessione su dispositivi e apparati dei clienti consente un importante vantaggio competitivo. Non solo.

“Infracom offre ai propri clienti servizi di outsourcing a 360 gradi che vanno a coprire tutte le esigenze di assistenza per le soluzioni fornite da Infracom”, chiarisce Carlo Colombo, Responsabile Sistemi Informativi. “Si tratta di attività che comprendono il supporto agli utenti per le quali è fondamentale prendere possesso della postazione o del dispositivo e guidarlo da remoto nella risoluzione dell'impasse, una volta compresi i motivi del malfunzionamento.”

Infracom ha così individuato in TeamViewer lo strumento più adeguato per giungere in modo efficace e tempestivo alla risposta più appropriata. I fattori alla base della scelta possono essere individuati nella semplicità di utilizzo, nel vantaggioso rapporto costi/benefici e nel livello di sicurezza, caratteristiche che hanno fatto la differenza verso gli altri prodotti presenti sul mercato. “L'utilizzo di un sistema che consente di gestire la postazione dell'utente è fondamentale per Infracom e alla base delle attività di tele-assistenza previste dai contratti, che prevedono la possibilità di rivolgersi a un tecnico specialista per la risoluzione del problema”, aggiunge Colombo. “Attraverso TeamViewer, Infracom è in grado di gestire server da remoto, controllarne lo stato e fornire assistenza in caso di necessità.”

“Inoltre la possibilità di gestire gli host attraverso una console web consente notevoli vantaggi a livello di standardizzazione, in perfetta linea con altri prodotti presenti sul mercato.” Questo consente di evitare l’installazione di client e, soprattutto, di poter rispondere alla richiesta di un utente con qualunque computer a disposizione dotato di browser web.



Host	Computer	ID	Start	Duration	Fee	Bit	Status
Man-Hub	PC Support	123456789	22.11.2012 17:04	00:02	0,00	1024	System
John Doe	MacBook	987654321	22.11.2012 17:04	00:03	7,00	1024	CPU check
Man-Hub	PC Support	123456789	22.11.2012 17:04	00:01	0,00	1024	System check
John Doe	PC Support	123456789	22.11.2012 17:04	00:04	0,00	1024	System
Man-Hub	PC Support	123456789	22.11.2012 17:04	00:01	0,00	1024	System
John Doe	PC Support	123456789	22.11.2012 17:04	00:02	0,00	1024	System
John Doe	PC Support	123456789	22.11.2012 17:04	00:01	0,00	1024	Windows Update
John Doe	MacBook	987654321	22.11.2012 17:04	00:01	0,00	1024	System

“Ogni operatore può utilizzare il proprio account senza limiti di postazione. Il tutto senza l’installazione di plug in o altre

componenti da scaricare, liberando al massimo l’utente da qualunque impatto sul sistema operativo.” Tutto questo si traduce in vantaggi per il cliente su cui viene effettuato l’intervento, perché si hanno tempi di diagnosi e di ripristino più celeri.

Secondo Colombo, l’utilizzo di TeamViewer tende a limitare lo scetticismo degli utenti nei confronti di un sistema in cui viene operata una attività da remoto che altrimenti potrebbe essere percepita come invasiva. Inoltre si tratta di una soluzione apprezzata da chi, all’interno delle aziende clienti di Infracom, gestisce il reparto IT, in quanto consente loro un supporto praticamente immediato. La possibilità di accedere in pochissimo tempo al dispositivo dell’utente che lamenta un’anomalia o un problema costituisce un vantaggio senza confronti.

Clients soddisfatti dalla semplicità d’utilizzo

Gli utenti percepiscono l’utilità del prodotto e i vantaggi della possibilità di essere seguiti durante le operazioni per le quali si è richiesto l’intervento. “La sua efficacia ci consente di far superare loro la barriera che è il consegnare il proprio strumento di lavoro a terzi”, sottolinea Colombo. “Con Teamviewer abbiamo la possibilità di educare l’utente finale a questo tipo di operazioni

eseguite in totale sicurezza. Abbiamo ricevuto feedback di esperienze molto positive da parte dei nostri utenti”.

Infracom utilizza TeamViewer anche per alcune attività di training laddove si manifesti la necessità di istruire utenti su applicativi o per migliorare la conoscenza di strumenti ICT. La possibilità di svolgere attività formative da remoto comprensive dell’interazione sulla stessa postazione è efficace e costituisce una valida alternativa alla presenza sul posto. Questo permette di introdurre gli utenti a nuove funzionalità o nuove implementazioni in tempi rapidi e in modo efficace. “I clienti chiedono garanzie nel rispetto delle normative di sicurezza”, chiarisce Colombo. “Appoggiarsi a una soluzione certificata di cui si conoscono le caratteristiche garantisce sia a noi che all’utente la tranquillità e la protezione delle connessioni instaurate. Sul mercato esistono numerose soluzioni open source e free per eseguire attività di controllo dei dispositivi da remoto, ma appoggiarci a TeamViewer ci dà la garanzia di utilizzare una piattaforma sicura”.

“Infracom ha una presenza nelle principali città italiane, ma grazie alla possibilità di raggiungere le postazioni remote via TeamViewer possiamo rispondere in tempi celeri e nelle modalità di supporto e assistenza di servizio ai prodotti al cliente indipendentemente dall’ubicazione dell’operatore impiegato”, conclude Colombo.

TeamViewer GmbH

Fondata nel 2005, TeamViewer concentra le sue attività sullo sviluppo e la distribuzione di soluzioni d’alto livello nel campo della comunicazione e della collaborazione online. Disponibile in oltre 30 lingue, TeamViewer è uno dei software per il controllo remoto e i meeting online più popolari al mondo.

Per maggiori informazioni: www.teamviewer.com

© Copyright TeamViewer GmbH 2013

TeamViewer GmbH
Kuhnbergstr. 16
D-73037 Göppingen