



Milano, 7 maggio 2020

TIMEWARE, IN COLLABORAZIONE CON BANDYER, LANCIA 2YOURSITE, L'INNOVATIVA SOLUZIONE APPLICATIVA CHE TELETRASPORTA IL CENTRO DI SUPPORTO REMOTO SUL LUOGO FISICO DOVE È RICHIESTO L'INTERVENTO.

Timeware, azienda leader nel settore ICT, in collaborazione con la scale-up Bandyer, lancia 2yourSITE, l'innovativa soluzione applicativa che teletrasporta il centro di Supporto Remoto sul luogo fisico dove è richiesto l'intervento, per migliorare la Customer Satisfaction e ridurre i costi di manutenzione.

Punto di forza indiscusso di **2yourSITE** è la possibilità di **VEDERE** esattamente ciò che accade On Site, fisicamente, dove l'assistenza è richiesta: l'operatore remoto moltiplica così la sua capacità e velocità risolutiva, riducendo la necessità di inviare tecnici on field, con notevoli risparmi economici e maggior soddisfazione del cliente.

Alessandro Salberini, AD di Timeware, ha dichiarato: *“Siamo molto soddisfatti della partnership con Bandyer che è stata scelta dopo un attento screening del mercato. Per realizzare **2yourSITE**, abbiamo utilizzato la loro tecnologia, vestita con la nostra esperienza di Service Desk Provider Multilingua H24/365 ed il know-how nella Digitalizzazione dei Processi di Enterprise Service Management. Con **2yourSITE**, che abbiamo integrato nella piattaforma ITSM IVANTI Service Manager, aggiungiamo un nuovo tassello alla nostra offerta di Servizi e Soluzioni End to End per l'Enterprise Service Management.*

*I vantaggi operativi e di risparmio economico sono tangibili e si moltiplicano pensando ai vasti casi di applicazione. L'uso della **VISTA** elimina le barriere e le incomprensioni tipiche di un processo di supporto remoto tradizionale, migliorando la soddisfazione del cliente, l'efficienza dei Service Provider e riducendo i costi di manutenzione. La User Experience è semplice e intuitiva, sia per l'operatore remoto che per il tecnico e/o il cliente on site, il quale senza necessità di accedere ad account e/o digitare password, potrà semplicemente attivare la camera di un dispositivo come, ad esempio, un cellulare, per consentire all'agente di vedere e guidarlo alla risoluzione con maggior efficienza.*

La tecnologia Bandyer, grazie all'interattività aumentata in real time e alla possibilità di catturare video e foto, contribuisce a realizzare una Knowledge Base multimediale che abbiamo integrato in IVANTI Service Manager e che potrà essere condivisa all'interno del Centro di Supporto, facilitando così anche l'apprendimento off line degli operatori”

Filippo Rocca, AD di Bandyer ha dichiarato: *“La collaborazione con Timeware è per noi strategica ed una bella opportunità. Il loro posizionamento come società leader nel mercato del Service Desk Provider e nella Digitalizzazione dei Processi di Enterprise Service Management ci permette di mettere a disposizione la nostra tecnologia per un progetto all'avanguardia nell'ambito dell'assistenza da remoto.*

2yourSITE è la dimostrazione pratica di come Bandyer sia la soluzione nettamente più flessibile e veloce da integrare per le funzionalità di video collaborazione.

La tecnologia Bandyer mette a disposizione funzionalità di video chiamata, screen-sharing, lavagna collaborativa e fermo immagine direttamente sul portale dell'operatore e per l'utente non è richiesta l'installazione di nessun software. E' una tecnologia completamente web-based, indipendente dal dispositivo, che sia PC, smartphone o tablet: con un semplice link si entra in contatto.

Queste funzionalità permettono di ridurre gli spostamenti degli operatori, riducono i tempi di intervento e offrono una qualità di servizi erogati superiore.

I vantaggi nell'ambito dell'Assistenza sono evidenti e credo che, riducendo la necessità di spostamento degli operatori sul territorio, soluzioni come questa debbano essere valutate positivamente anche da un punto di vista sociale, oltre che in linea con le nuove necessità ed opportunità offerte dallo Smart Working."

Il lancio formale di 2yourSITE è previsto per il 9 giugno alle ore 10.00, attraverso un breve **DEMO VIRTUAL COFFEE** a cui ci si può registrare gratuitamente dal sito di Timeware e in cui verrà mostrato il funzionamento della soluzione e discusse le potenzialità e le modalità di utilizzo, nei diversi casi di applicazione.

www.timeware.it

www.bandyer.com

www.ivanti.it