



Ottieni più dal tuo
software con il
corretto supporto



Il tuo prodotto TeamViewer è stato pensato per facilitare l'efficienza e la produttività della tua azienda. Scegliendo le corrette opzioni di supporto, ti assicurerai in ogni momento la migliore funzionalità di tutti i tuoi strumenti. Scopri di più sulle modalità di supporto per i prodotti TeamViewer.

Supporto clienti standard per utenti con licenza

Siamo sempre disponibili per risolvere ogni problematica nel più breve tempo possibile, d'accordo al piano di supporto che hai selezionato.

A volte, tuttavia, le richieste di supporto si accumulano in brevi periodi. Per questo i tempi di risposta possono variare notevolmente. Il pacchetto di supporto scelto, oltre al paese in cui ti trovi, influisce su tali tempistiche.

Per le aziende che hanno bisogno di un supporto molto rapido, un *Accordo di Professional Services (SLA)* è l'opzione più indicata. Con un *Accordo di Professional Services (SLA)*, avrai un contatto dedicato presso TeamViewer e tempi di risposta garantiti.



Per i problemi più comuni puoi usare l'opzione *self-service*

Portale cliente

I clienti Remote Access, Business, Premium, e Corporate possono accedere al nostro [Portale Cliente](#). Questa opzione self-service ti consente di gestire, in modo semplice e veloce, le tue sottoscrizioni di TeamViewer.

- Modifica dettagli di fatturazione, metodi di pagamento e le tue informazioni di contatto
- Visualizza, scarica e paga le tue fatture
- Gestisci e aggiorna il tuo abbonamento

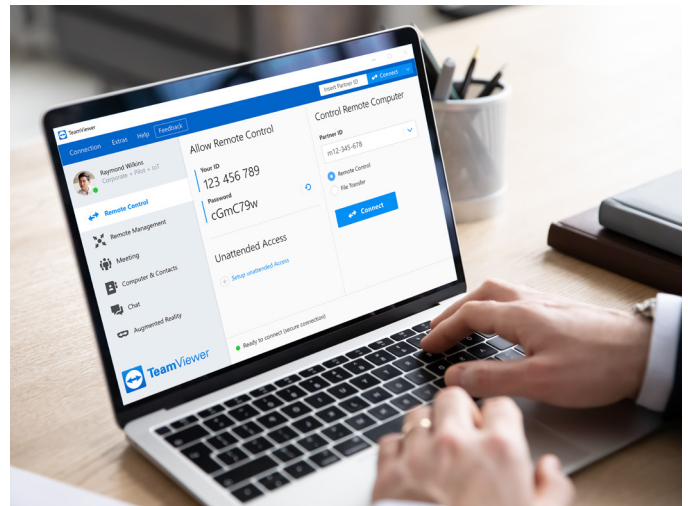
Resta connesso alla nostra community ed usufruisci della nostra Base di Conoscenza

La community di TeamViewer <https://community.teamviewer.com> è il luogo ideale per scambiare informazioni e interagire con altri utenti. Possono partecipare sia i clienti che tutti gli appassionati di TeamViewer.

Troverai anche numerose informazioni e manuali da scaricare su <https://www.teamviewer.com/it/documenti/>, per sapere tutto ciò che serve sull'utilizzo dei nostri software.

Controlla stato e aggiornamenti

TeamViewer monitora costantemente la disponibilità dei propri servizi. Nei rari casi in cui si verificasse una problematica che coinvolga numerosi utenti contemporaneamente, lo potrai trovare nella pagina di stato dei servizi <https://status.teamviewer.com>. Potrai iscriverti alla pagina per ricevere aggiornamenti sulle manutenzioni in programma e per ricevere avvisi su qualsiasi interruzione imprevista.



Contattaci

Per risolvere il tuo problema rapidamente, dobbiamo capire la situazione esatta. Puoi aiutarci fornendo tutte le informazioni essenziali con la tua richiesta di supporto. (nome del prodotto TeamViewer, account ID, breve descrizione del problema, file di log, screenshot, ecc.)

A volte potremmo chiederti i file di registro/log files o ulteriori informazioni di sistema da inoltrare ai nostri tecnici. I tuoi dati rimarranno sempre confidenziali, in conformità con la nostra politica sulla privacy <https://www.teamviewer.com/en/trust-center/world-class-privacy/>. Più rapidamente fornirai le informazioni, più rapidamente potremo risolvere il problema.

In alcuni casi, potremmo avere bisogno di un accesso remoto. Ti spiegheremo prima tutto telefonicamente. E non preoccuparti, qualsiasi accesso remoto potrà avvenire solo in seguito a espresso consenso. Inoltre, l'utente remoto dovrà sempre essere presente durante ogni sessione.

Chat in tempo reale

Se hai bisogno di fare una domanda rapida, puoi utilizzare la chat sul nostro sito web. Il nostro team di supporto è pronto a rispondere velocemente le tue domande e risolvere eventuali inconvenienti.

Ticket di supporto

Puoi anche creare un ticket di supporto <https://www.teamviewer.com/en/customer-support/support-enquiry/> tramite il tuo account TeamViewer. In questo modo potrai



fornirci tutte le informazioni più rilevanti insieme. Una volta inviata la richiesta, riceverai una conferma via Email con un numero di ticket unico.

Supporto telefonico

Puoi parlare con il nostro team di supporto tramite telefono <https://www.teamviewer.com/supporto-clienti>. Se hai anche aperto un ticket online, assicurati di fornire il numero di ticket all'operatore. In questo modo possiamo accedere a tutte le informazioni rilevanti.



Sappiamo ascoltarti, in qualsiasi lingua.

Il nostro team può offrirti supporto in oltre 25 lingue (tra cui inglese, tedesco, francese, spagnolo, italiano, polacco, cinese, turco e molte altre)



Disponibilità del supporto

Il nostro supporto è disponibile dalle 8:00 alle 18:00. Nei giorni 24 e 26 Dicembre, il supporto per utenti standard non è disponibile. Se hai aderito ad un Accordo di Professional Services (*Service Level Agreement*), avrai un supporto garantito in qualsiasi momento.

Ottieni un supporto premium con un Accordo di Professional Services (service level agreement)

A tutti i clienti che hanno aderito ad un Accordo di Professional Services (service level agreement) (SLA24/5 o 24/7) garantiamo una disponibilità del 99,99% e un tempo di risposta in base al livello di servizio. Riceverai un contatto dedicato con un membro del team di supporto TeamViewer (indirizzo Email, numero di telefono e un PIN unico per le tue richieste). Il nostro supporto SLA premium comprende un'assistenza personalizzata e garantisce una risoluzione rapida anche nelle situazioni più complesse.

Contatta il tuo account manager oppure **parla con noi** per maggiori informazioni sul servizio SLA premium.

Usi la nostra formazione e servizi professionali

Il software TeamViewer è estremamente flessibile ed in grado di adattarsi rapidamente a qualsiasi esigenza. Tuttavia, potresti aver bisogno di integrare alcuni strumenti specifici per le tue necessità. In tali casi, puoi personalizzare ancora più profondamente il tuo prodotto TeamViewer tramite lo sviluppo API. TeamViewer offre per questo training remoti e di persona in diversi paesi (soggetti ad accordi separati). Per maggiori informazioni, visita <https://www.teamviewer.com/en/product-training/>.

Servizi premium

	Supporto clienti standard	SLA 24x5	SLA 24x7	
Orari supporto	8:00 - 18:00 (servizio non disponibile i giorni 24 e 31 dicembre)	24/5*	24/7**	
Community & Base di Conoscenza	✓	✓	✓	
Supporto telefonico	Linea standard per utenti con licenza	Contatto telefonico riservato SLA + PIN personale	Contatto telefonico riservato SLA + PIN personale	
Chat e sistema di ticket	✓	✓	✓	
E-mail	✓	Contatto Email prioritario SLA	Contatto Email prioritario SLA	
Contatto dedicato SLA	✗	✓	✓	
Tempo di risposta*	48-72 ore	Tempo di prima risposta garantito in base alla gravità del problema	Tempo di prima risposta garantito in base alla gravità del problema	
Tempo di risoluzione*	✗	✓	✓	
Livelli di gravità	✗	✓	✓	
Garanzia uptime	✗	✓	✓	
Contratti SLA aggiuntivi	✗	✓	✓	
Crediti di servizio	✗	✓	✓	
Gravità	Molto alta	Alta	Media	Bassa
Tempo di prima risposta	1 ore	2 ore lavorative	4 ore lavorative	8 ore lavorative

*Tempi di risoluzione 24x5 disponibili su richiesta.

**Per Frontline, i piani 24/7 sono disponibili per il livello di gravità "Molto alta".

Consulta il nostro End User Agreement <https://www.teamviewer.com/eula> e il tuo contratto Accordo di Professional Services (Service Level Agreement) per conoscere tutte le tue specifiche disponibilità e garanzie di supporto.

A proposito di TeamViewer

TeamViewer è un'azienda leader nello sviluppo di piattaforme avanzate per la connettività, l'accesso, il controllo, il monitoraggio, la gestione e il supporto remoto di qualsiasi dispositivo, da ovunque nel mondo.

Con oltre 600.000 clienti, TeamViewer è gratis per uso non commerciale ed è stato installato su oltre 2.5 miliardi di dispositivi. TeamViewer porta continua innovazione nei campi della connettività remota, della realtà aumentata, dell'Internet of Things e del Customer Engagement digitale, consentendo alle aziende di qualsiasi settore di trasformare i propri processi di business fondamentali tramite una connettività digitale senza precedenti.

Fondata nel 2005 e con sede a Göppingen, Germania, TeamViewer è un'azienda pubblica che occupa oltre 1.400 dipendenti in tutto il mondo. TeamViewer AG (TMV) è quotata alla Borsa di Francoforte e appartiene all'indice MDAX.

Contattaci

www.teamviewer.com/supporto-clienti

**TeamViewer
Germany GmbH**
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Germania

+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Dr
Clearwater, FL 33760
USA

1 800 638 0253
(numero gratuito)

Stay Connected

www.teamviewer.com