

TeamViewer fournit une solution de connectivité de service à distance aux machines à café professionnelles de Gruppo Cimbali

Paris, le 25 octobre 2021 – Gruppo Cimbali, l'un des principaux fabricants mondiaux de machines à café professionnelles, s'appuie sur TeamViewer pour lancer un nouveau programme mondial de service à distance pour ses clients professionnels. Grâce à la solution de connectivité sécurisée de TeamViewer, les techniciens de Gruppo Cimbali ou de l'un de ses distributeurs peuvent accéder à distance aux machines des clients pour résoudre rapidement les problèmes, et ainsi réduire les temps d'arrêt des machines et minimiser les pertes de revenus pour le client.

En intégrant la solution TeamViewer dans les machines, les techniciens disposent d'un accès à distance fiable et sécurisé au système de fichiers et à l'écran de la machine à café, presque comme s'ils étaient sur place, et peuvent procéder à une évaluation complète du problème du client. Le nouveau service de Gruppo Cimbali se concentre principalement sur les tickets d'assistance technique liés aux problèmes de logiciels et aux erreurs manuelles. Les premières projections révèlent que le service client à distance peut réduire les coûts de déplacement des techniciens jusqu'à 50 % et, dans le même temps, augmenter leur efficacité jusqu'à 20 %. Le nouveau service est disponible pour les machines des marques LaCimbali et Faema de Gruppo Cimbali.

Outre le cas d'utilisation du support client, la solution permet également aux techniciens sur site dans le monde entier de recevoir une assistance à distance de la part d'un de leurs collègues. Pour Gruppo Cimbali, cela est particulièrement important du point de vue du transfert de connaissances, car la formation sur le terrain des jeunes techniciens peut être améliorée.

*« Parmi nos clients figurent des cafés internationaux qui comptent sur une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de leurs machines professionnelles à espresso et à cappuccino », explique **Edgardo Ferrero, directeur des services chez Gruppo Cimbali**. « Grâce à notre nouveau programme mondial de service à distance, nous pouvons réduire considérablement les temps d'arrêt des machines, les réparer plus rapidement et ainsi augmenter le retour sur investissement pour nos clients. Dans le même temps, nos techniciens gagnent du temps qu'ils peuvent exploiter pour renforcer la valeur ajoutée apportée à nos clients. »*

*« C'est formidable de voir comment nos solutions permettent de nouveaux services numériques dans toutes sortes d'industries », se réjouit **Lukas Baur, vice-président exécutif des ventes de solutions chez TeamViewer**. « Le cas d'utilisation de Gruppo Cimbali est un exemple de la façon dont une entreprise exploite l'interaction entre la connectivité et l'IoT pour créer un nouveau service global pour ses clients. Il montre de quelle manière la numérisation rend la chaîne de valeur d'une entreprise plus intelligente et plus rentable. »*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Gruppo Cimbali, basé en Italie, a créé un réseau de distribution couvrant plus de 100 pays et impliquant 700 distributeurs, un secteur de marché qui représente plus de 80 % de leurs produits. Bien que le groupe ait aujourd'hui un cadre mondial, il reste italien dans l'âme, avec une forte présence dans le pays. Toutes les machines sont produites en Italie. Parmi les clients commerciaux de Gruppo Cimbali, on compte des réseaux de gastronomie d'envergure mondiale ainsi que des entreprises locales et régionales du monde entier.

Plus d'informations sur le programme mondial de service à distance de Gruppo Cimbali [ici](#).

###

À propos de TeamViewer

TeamViewer est une entreprise technologique mondiale de premier plan qui fournit une plateforme de connectivité permettant d'accéder, de contrôler, de gérer, de surveiller et de réparer à distance des appareils de tout type - des ordinateurs portables et des téléphones mobiles aux machines industrielles et aux robots. En plus du grand nombre d'utilisateurs pour un usage privé pour lesquels le logiciel est gratuit, TeamViewer compte plus de 600 000 clients et permet aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs de tirer pleinement profit de leur potentiel numérique grâce à une connectivité transparente. En lien avec les tendances mondiales actuelles telles que la multiplication des terminaux, l'automatisation et les nouvelles formes de travail à distance, TeamViewer façonne de manière proactive la transformation numérique et innove en permanence dans les domaines de la réalité augmentée, de l'Internet des objets ou de l'intelligence artificielle.

Depuis la création de la société en 2005, le logiciel TeamViewer a été installé sur plus de 2,5 milliards d'appareils dans le monde. La société a son siège à Goepfingen, en Allemagne, et emploie plus de 1 500 personnes dans le monde. En 2020, TeamViewer a réalisé une facturation d'environ 460 millions d'euros. TeamViewer AG (TMV) est cotée à la bourse de Francfort et appartient au MDAX.

Pour plus d'informations, consultez le site www.teamviewer.com

A propos de GRUPPO CIMBALI

Gruppo Cimbali est l'un des principaux acteurs dans la conception et la production de machines professionnelles pour l'espresso et les boissons au lait frais, ainsi que d'équipements pour le café et la restauration.

Le Groupe, qui comprend les marques La Cimbali, Faema, Slayer et Casadio, dispose de trois sites de production en Italie et d'un aux États-Unis (à Seattle, où sont fabriquées les machines Slayer) et emploie environ 700 personnes au total.

La passion et l'engagement du Groupe pour la culture de l'espresso et le Made in Italy se sont traduits par la création du MUMAC - Museum Coffee Machine- en 2012 : la première et la plus vaste exposition permanente sur l'histoire, le monde et la culture des machines à espresso, située au siège de Binasco, près de Milan. Le MUMAC accueille la MUMAC Academy, l'académie de la machine à café du Gruppo Cimbali : un centre de formation, de diffusion et de recherche.