

# PlumChoice, Inc. köper det svenska mjukvarubolaget Tific AB

2011-05-11 - BILLERICA, MA, USA och GÖTEBORG, SVERIGE. Pionjären inom service och premiumsupport på distans PlumChoice, Inc. meddelar idag att de har köpt det svenska mjukvarubolaget Tific AB. Tific är den ledande leverantören av lösningar för automatiserad IT-support. Köpet kombinerar PlumChoices prisbelönade plattform för leverans av service och support på distans med Tifics plattform för automatiserad IT-support och självhjälp och skapar en ny era inom teknisk service och support. Den nya integrerade plattformen erbjuder företag ett komplett spektrum av service- och supportmöjligheter som innefattar allt från proaktiva åtgärder så som automatisk detektering och lösning av tekniska problem och som sträcker sig ända till kompletta servicelösningar för det digitala hemmet och kontoret.

PlumChoices patenterade plattform SAFElink™ gör det möjligt för stora företag så som bredbandsleverantörer, OEMer, trådlösa operatörer och detaljhandlare att effektivt lansera premiumtjänster som driver kundnöjdhet och lojalitet. Med sin beprövade teknik och infrastruktur och genom att ha fokus på kundnöjdhet och effektiv serviceleverans har PlumChoice blivit marknadsledaren inom premiumsupport. PlumChoice har utvecklat sätt att lösa de mest komplexa teknikproblemen på distans, både för konsumenter och för små företag och med köpet av Tific kommer de att utöka sina innovativa tjänster och sin plattform till att hjälpa företag att ytterligare minska supportkostnaden och förbättra kundupplevelsen.

Tifics lösningar för automatiserad IT-support används av några av de största europeiska och amerikanska bolagen för att automatiskt detektera och lösa tekniska problem samt för att underlätta för tekniker att snabbt och effektivt kunna hjälpa kunder. Integrationen med PlumChoices plattform för premiumtjänster ger direkt tillgång till expertis och stöd för att utveckla och rulla ut verktyg där de behövs, både för slutanvändare och för supporttekniker. På samma sätt ger Tifics portfölj för automation PlumChoice direkt tillgång till världsledande supportverktyg som passar perfekt in i PlumChoices existerande konsument- och småföretagslösningar för premiumtjänster. Denna nya lösning överkommer problemen som finns i en modell som enbart bygger på mjukvara och är en mer heltäckande servicemodell som erbjuder större potential för intäkter för affärspartners och med möjlighet att accelerera snabbare, minska onödigt eskalering av ärenden och strömlinjeforma resurser för en effektivare leverans.

"Tifics lösningar levererar service till tiotals miljoner användare över hela världen och de har ett fantastiskt rykte om att lösa problem innovativt. Tific delar vår "Service 2.0"-vision att framgångsrika service- och supportlösningar kräver utmärkta verktyg för att lösa problem automatiskt och att hjälpa till med den löpande supporten av mer komplexa problem.", säger PlumChoice VD Ted Werth, pionjären inom premiumsupport. Genom att förena våra krafter, kommer PlumChoice fortsätta leverera den ledande serviceplattformen.

Marknaden har mognat de senaste 24 månaderna med ett ökande behov för automation blandat med tjänster. "Kombinationen av PlumChoices innovativa tjänster, utomordentliga räckvidd och rykte om att leverera tjänster med mycket hög kvalitet och Tifics lösningar kommer dramatiskt att accelerera Tifics tillväxt", säger Pär Ribber, Tifics tidigare VD som nu kommer ha dubbla roller som President på Tific och Senior Vice President på PlumChoice. Tific kommer att drivas som en separat affärsenhet. "Genom köpet och en tillväxtinvestering från PlumChoice är vårt team laddat och förväntansfullt på möjligheten att växa i USA och att kapitalisera på den marknadsmöjlighet som finns för Service 2.0."

"Köpet av Tific ger PlumChoice stora möjligheter," säger Kurt Scherf, Vice President och Principal Analyst, Parks Associates. "PlumChoices köp av EveronIT tidigare i år utökade deras förmåga att adressera de unika behoven hos små och medelstora företag vilket är ett område av ökat fokus för leverantörer av teknisk support. Tifics portfölj med service-automation är ett exempel på hur en nyckelteknologi behöver leverantörer av tjänster både i USA och internationellt. Vår research visar att marknaden växer dramatiskt och att denna typ av kombination positionerar PlumChoice ytterligare i en ledarposition."

Michael Phelan; Executive Director of Marketing PlumChoice, Inc.

Phone: (866) 811-3321 ext. 2142; mphelan@plumchoice.com

## About PlumChoice

PlumChoice is enabling the new Service 2.0 Economy by reinventing the way technology care is provided to connected homes and small businesses. As the largest technology care provider in the industry, PlumChoice pioneered the remote technical services business in 2001, providing 24x7 online repair and assistance for digital devices through local industry-certified agents. With the addition of its patented SAFElink™ service relationship platform, PlumChoice now offers a fully integrated and highly secure solution for service providers and other business partners, working under their brand names to provide them with new sources of revenue and cost reduction. PlumChoice's services can be delivered remotely or on-site as a one-time incident, bundled with products/services, or subscriber-based solution. Covered devices include PCs and Macintosh™ computers, laptops, netbooks and mobile phones, TVs and home theater systems, routers and servers, networks, security systems, consumer electronics, software, peripherals, iPhones and other devices. For more information, visit [www.plumchoice.com](http://www.plumchoice.com), call 1-866-811-3321 or email [pr@plumchoice.com](mailto:pr@plumchoice.com).