

Multimedia Customer Experience

Approcci e strumenti innovativi per la gestione delle relazioni con i Clienti

Milano, 15/05/2008 ([informazione.it - comunicati stampa](#)) Comdata e Reitek, con il patrocinio del Customer Management Forum, organizzano un convegno dedicato alle prospettive della multicanalità nella gestione della Relazione con i Clienti. Università e Aziende testimoniano i loro punti di vista.

Si tiene oggi a Milano, a Palazzo Affari ai Giureconsulti, il convegno 'Multimedia Customer Experience', organizzato da Comdata, leader nei servizi di Customer Care evoluto, e Reitek, riconosciuto provider tecnologico operante nell'ambito delle soluzioni di Comunicazione Multimediale, con il patrocinio del Customer Management Forum. La giornata intende essere l'occasione per analizzare il percorso evolutivo degli strumenti e delle tecnologie a supporto dei processi di Customer Management, attraverso gli interventi di personalità del mondo accademico e l'esperienza concreta di imprese di diversi settori.

Il convegno, dopo il benvenuto da parte di Maurizio Mesenzani, Responsabile Customer Management Forum, vede l'intervento del Prof. Giorgio De Michelis, Fondazione Irso e Università di Milano Bicocca, che analizza le prospettive della multicanalità nel marketing.

Viene dunque presentata l'esperienza di Fiat, caso particolarmente significativo di applicazione delle tecnologie multimediali nella gestione della Relazione Clienti. In particolare, viene illustrato, attraverso le voci di Comdata, Reitek e Fiat stessa, il Fiat Multichannel Customer Caring, il modello di Customer Care evoluto che stabilisce una modalità di interazione innovativa con i Clienti grazie ad una esclusiva piattaforma tecnologica in grado di abilitare un contatto multicanale (via web e telefono cellulare) in qualsiasi momento e luogo in cui l'utente lo desideri. Per i partecipanti al convegno è possibile anche sperimentare direttamente le diverse dimensioni del progetto Fiat attraverso un'area demo dedicata.

Nel pomeriggio, NuvÒ Consulting, l'iniziativa del gruppo Comdata che offre consulenza direzionale e strategica alle aziende che puntano a sviluppare nuovi modelli di business e ad interpretare efficacemente le dinamiche di evoluzione del mercato, introduce il concetto di Customer Interaction Hub, per spiegare l'importanza di un approccio integrato e multicanale verso il cliente, e chiarisce le regole fondamentali perché una strategia human-like abbia successo, approfondendo i concetti di self caring. Successivamente, H-care, la società del gruppo Comdata specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative, analizza caratteristiche e potenzialità delle Human Digital Assistant (HDA), le assistenti virtuali che riportano il fattore umano al centro della tecnologia più d'avanguardia, abilitando servizi di Customer Care multicanale, self-service e multimediale.

Viene poi illustrato da Reitek come i Web Contact Center e l'Online Collaboration stiano rendendo sempre più comuni modalità innovative di gestione dei contatti (chat, videoconferenza, co-browsing, community management, virtual operator) che rivoluzionano le esperienze di interazione tra le persone e le imprese.

Infine, le esperienze dirette del tandem OneCube/Vega in ambito farmaceutico evidenziano come le potenzialità tecnologiche si possano tradurre in progetti concreti, perfettamente calati nelle realtà aziendali.

"L'introduzione della multimedialità nella gestione della Relazione Clienti è una scelta strategica, che, se tradotta in progetti reali, consente di migliorare nettamente le performance aziendali e guadagnare competitività sul mercato - ha affermato Paolo Carminati, Direttore Marketing e Comunicazione Comdata e Presidente H-Care. Le esperienze che vengono illustrate nel convegno di oggi esprimono concretamente le enormi potenzialità delle nuove tecnologie e le modalità in cui queste si possano trasformare in autentico valore per il Cliente, dunque per il business."

"Il ruolo delle Customer Operations nelle aziende - ha dichiarato Gianluca Ferranti, Direttore Marketing di Reitek - sta mutando in maniera radicale: da puro centro di costo diviene oggi elemento di differenziazione dell'offerta del brand. Fornendo nel contempo l'opportunità per azioni di up-sell e di fidelizzazione, la gestione dell'esperienza di contatto - in particolar modo quella mediata da mezzi digitali - favorisce approcci innovativi nella gestione delle relazioni con i clienti."

Comdata

Comdata opera sul mercato in qualità di Business Delivery Partner e realizza una modalità di servizio innovativo in grado, attraverso l'integrazione di Consulenza Specialistica, Tecnologie evolute e Strutture Operative di eccellenza, di anticipare le esigenze del Cliente e proporre modelli di re-ingegnerizzazione dei processi che portano valore e trasformazione al business aziendale. Nata nel 1987 a Torino, rappresenta oggi una realtà presente su tutto il territorio nazionale attraverso ventitre sedi.

Reitek

Fondata nel '90, Reitek è leader nella fornitura di Advanced Multimedia Communication solutions nell'ambito dell'industria e delle telecomunicazioni. Il portfolio prodotti di Reitek comprende: Soluzioni di customer interaction management, Contact centre IP multimediale, Piattaforme video per i mobile VAS (Video Portale, Video Mailbox, Video Chat, Mobile 3G TV, Video directory Enquiry). Reitek vanta una lunga serie di clienti particolarmente importanti nell'ambito Telco sia su scala nazionale sia internazionale, fra cui Vodafone, Alcatel-Lucent, Telecom Italia, BT, D2 e Buongiorno. ContaCT Video Platform è la piattaforma software realizzata da Reitek con l'intento di rendere più facile, veloce e profittevole lo sviluppo di applicazioni video mobile/broadband.

Per ulteriori informazioni:

www.comdata.it

Paolo Carminati

Viviana Viviani, Alfonsa Butera

Direttore Marketing e Comunicazione Pleon

Comdata S.p.A.

Tel 335459289 - 02.20562.1

Tel. 011.507.1000 e-mail: viviana.viviani@pleon.com,

e-mail: p.carminati@comdata.it alfonsa.butera@pleon.com

www.reitek.com

Benedetta Ruggeri

Marketing & Communication

Reitek S.p.A

Tel. 02.27070.048

e-mail: b.ruggeri@reitek.com