

LA GESTIONE DEL CONTATTO CON IL CLIENTE MIGLIORA CON IL CLOUD

L'ITALIANA REITEK, REALTÀ DI SUCCESSO SPECIALIZZATA NELLE SOLUZIONI DI CUSTOMER INTERACTION E RELATIONSHIP MANAGEMENT, HA AFFIANCATO ALL'OFFERTA "ON PREMISE" SOLUZIONI FORNITE IN MODALITÀ AS A SERVICE CHE AIUTANO LE AZIENDE A MANTENERE IL FOCUS SULLE ESIGENZE DEL BUSINESS



MASSIMILIANO SALIN
Direttore Commerciale
Reitek

Specializzata nella gestione del contatto multicanale con il cliente/prospect, Reitek è una realtà italiana di successo, con un forte background tecnologico, referenze di prestigio e un piano di crescita per il futuro che punta dritto al Cloud Computing. Le applicazioni che propone sono quelle utilizzate dai contact center nei servizi di vendita o assistenza al cliente: gestione inbound e outbound delle chiamate, chat, Sms, IVR, Teleselling. Ha uno staff di 90 persone, in aumento anche in questo periodo di crisi, un centro di ricerca e sviluppo interno e tre prodotti di punta su cui investe più del 15% del fatturato: ContaCT Highway - una piattaforma di multimedia contact center - easyCIM - una soluzione di Campaign Management - e Vivocha, che propone agli utenti Internet di interagire con un consulente in tempo reale durante la navigazione.

«Sono due i fattori alla base della nostra crescita - afferma Massimiliano Salin, Direttore Commerciale di Reitek -: un continuo investimento sui prodotti, che ci ha permesso di sviluppare piattaforme Made in Italy confrontabili a quelle delle grandi multinazionali che operano in questo mercato, e un forte orientamento alle esigenze di business dei nostri clienti, fra cui realtà importanti quali Enel, Sky e Fastweb. Siamo un partner specializzato capace di dare un supporto a 360 gradi anche in contesti mission critical, garantendo performance molto alte».

Già da qualche anno Reitek ha intuito le potenzialità del Cloud Computing: nel 2008, infatti, ha sviluppato

per la forza vendita di Fastweb un call center virtuale, che è oggi utilizzato contemporaneamente da centinaia di operatori. Da allora l'offerta ha continuato a estendersi e Reitek prevede che nel 2012 metà del suo fatturato deriverà dai servizi Cloud.

«Il Cloud evita ai clienti di sviluppare business plan complessi per giustificare gli investimenti - spiega il manager -. Le tempistiche decisionali si accorciano, a favore di una maggiore attenzione sulla scelta delle soluzioni da implementare e sui benefici che queste portano al business. Il nostro obiettivo è diventare leader nei servizi Cloud per la gestione del contatto multicanale e un punto di riferimento per tutte quelle aziende, italiane ed europee, che hanno la necessità di gestire le relazioni con i propri clienti. Abbiamo introdotto un nuovo brand, Cloudando: portiamo sul mercato un Cloud che non è chiuso su se stesso ma pensato per l'integrazione di nuovi servizi all'interno di processi organizzativi e/o piattaforme preesistenti».

A pochi giorni dal lancio della comunicazione, Cloudando ha già in dote 26 clienti e 2500 postazioni operatore gestite, ponendosi da subito come punto di riferimento fra le soluzioni pay per use di virtual contact center in Italia.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI...

REITEK
WWW.REITEK.COM

M.SALIN@REITEK.COM
TEL. 02/27070.1