

CUSTOMER INTELLIGENCE SERVICES

Il valore dell'integrazione
multicanale attorno alla
relazione

#oltreexperience

Genesys Cloud CX

#dalvalorealtempo



CONTENUTI



About Us



Key differentiation



Il futuro è tra le nuvole



Genesys Cloud CX overview



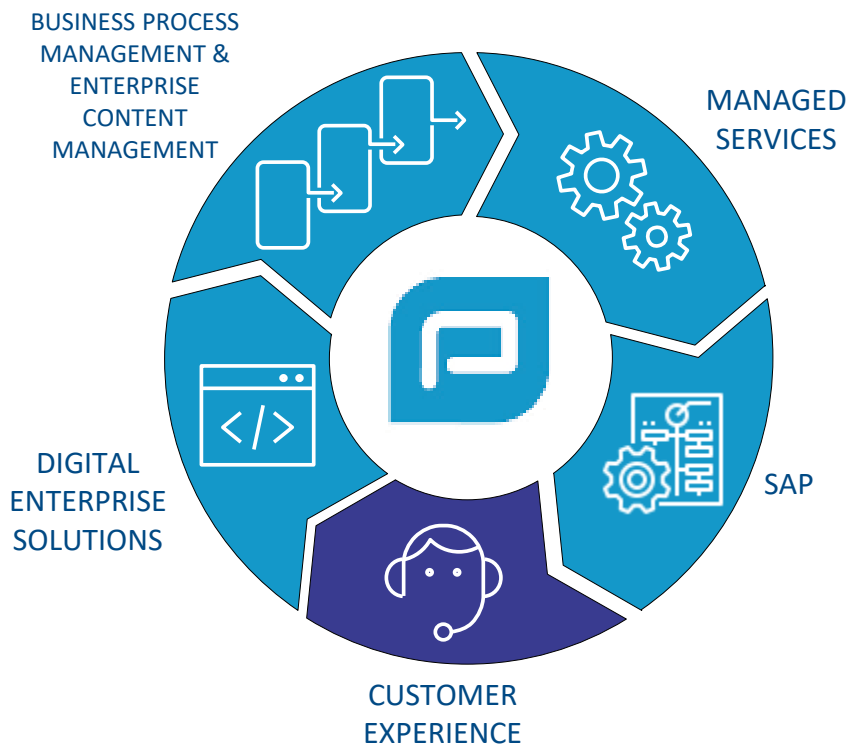
Architettura



Pricing

About us

About Us



Progettiamo, realizziamo e gestiamo **Soluzioni e Servizi in ambito IT** a supporto della **Digital Transformation** con un'offerta ampia e integrata in grado di coprire l'intera catena del valore.

MISSION

Assicurare la disponibilità dei sistemi ICT con soluzioni, applicazioni e servizi H24

VALORI

Competenza, flessibilità, reattività e disponibilità nel sostegno delle crescita e sviluppo dei nostri Clienti sono gli elementi su cui ogni giorno basiamo il nostro lavoro

€110mln
Volume dei ricavi nel 2022.

10 sedi
HQ Milano, Torino, Verona, Roma, Padova, Bologna, Napoli, Perugia, Pisa, Londra

30 anni di successi

1500+ collaboratori

10.000+
ore di formazione erogate

700 certificazioni

300 Clienti
dei Mercati Industria, Utilities, Società di Servizi, Banche e Assicurazioni

About Us

COMAPP è **System Integrator** le cui origini risalgono agli anni '60, specializzato da sempre nella progettazione, implementazione e gestione di sistemi di **Multimedia Contact Center, Omnichannel** e Business Intelligence. Nel 2015 entra nel Gruppo Present configurandosi come il Centro di Competenza per i Customer Intelligence Services.

MISSION

Lavoriamo al fianco dei nostri clienti per progettare, realizzare, tenere in esercizio e mantenere sistemi di comunicazione complessi in contesti di Contact Center. Integriamo piattaforme eterogenee per sviluppare la migliore soluzione end-to-end.

VALORI

Abbiamo una forte Expertise nei Contact Center Omnicanale. Crediamo nel valore della partnership con i nostri Clienti. Manteniamo un approccio consulenziale per realizzare le migliori soluzioni per i nostri Clienti

€13,4 mln

Volume dei ricavi nel 2022 generati dalla consulenza, la system integration, manutenzioni e soluzioni software.

10 anni di successi

40+ collaboratori

50 Clienti : sono Banche, Utilities, Telco, Assicurazioni, Automotive, BPO, e-commerce e Retail.

60 certificazioni

 GENESYS™

Gold Partner

Key differentiation

PERCHÉ COMAPP



ESPERIENZA

Siamo un'azienda con 50 anni di storia specializzata nella realizzazione di sistemi per la gestione della relazione con il Cliente. E' il nostro lavoro.



COMPETENZE

I nostri clienti ci riconoscono forte conoscenza tecnica e funzionale sulle tematiche illustrate.



CERTIFICAZIONI

Ogni anno le nostre risorse si formano a fianco dei nostri partner tecnologici per conseguire know-how e certificazioni.



TAILOR MADE

Non imponiamo nessuna soluzione o tecnologia. A fianco dei nostri clienti costruiamo la migliore soluzione in base alle specifiche esigenze.



Individuare soluzioni innovative best-of-market che indirizzano le necessità di un Cliente/Azienda è importante ma il valore vero è la capacità di orchestrare ed integrare tutti le componenti in gioco per ottenere il risultato desiderato: **ricavare valore dalla gestione della relazione.**

 Il futuro è tra le nuvole



IL CONTESTO: UNO SCENARIO IN CONTINUA EVOLUZIONE

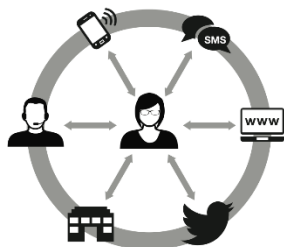
9



STEP 1

Call Center

Gestione della base dati e delle richieste.



STEP 3

Customer Relationship Center

Conoscenza del cliente a 360° per orientare azioni proattive.

Contact Center

Gestione del contatto su più canali.

STEP 2



A STEP AHEAD 2.x

Hybrid, Cloud, AI, Machine Learning, Virtual, ...

STEP 4



CUSTOMER RELATIONSHIP CENTER 2.x

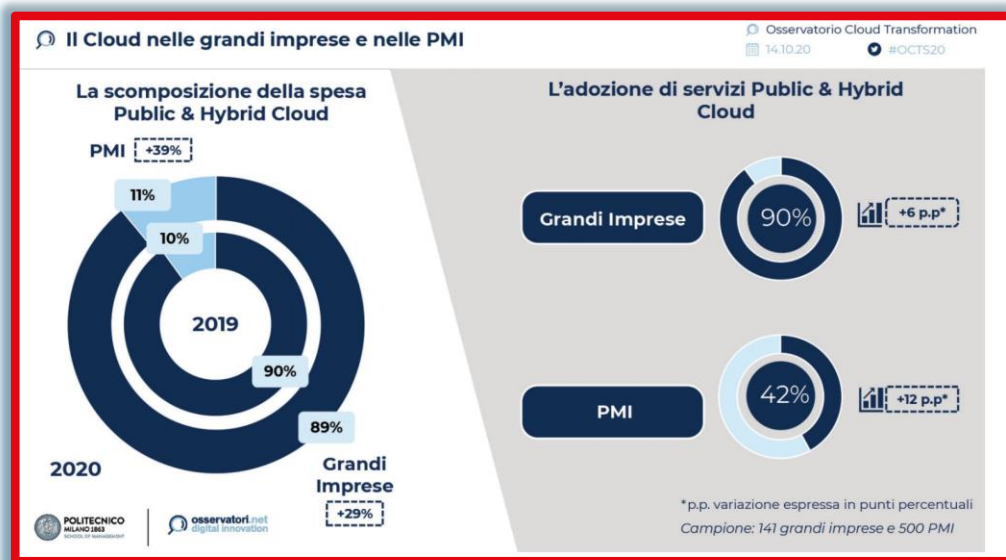
Dal Call Center, passando per il Contact Center, il «servizio clienti telefonico» sta evolvendo verso il ruolo di Customer Relationship Center, un vero servizio clienti a valore aggiunto con una conoscenza a 360°, che sia in grado di orientare azioni proattive per personalizzare il contatto e fornire un'esperienza coerente al cliente su tutti i canali, in modalità smart e sempre più appoggiato su tecnologia abilitante e innovative.



IL CONTESTO: IL FUTURO È TRA LE NUVOLE

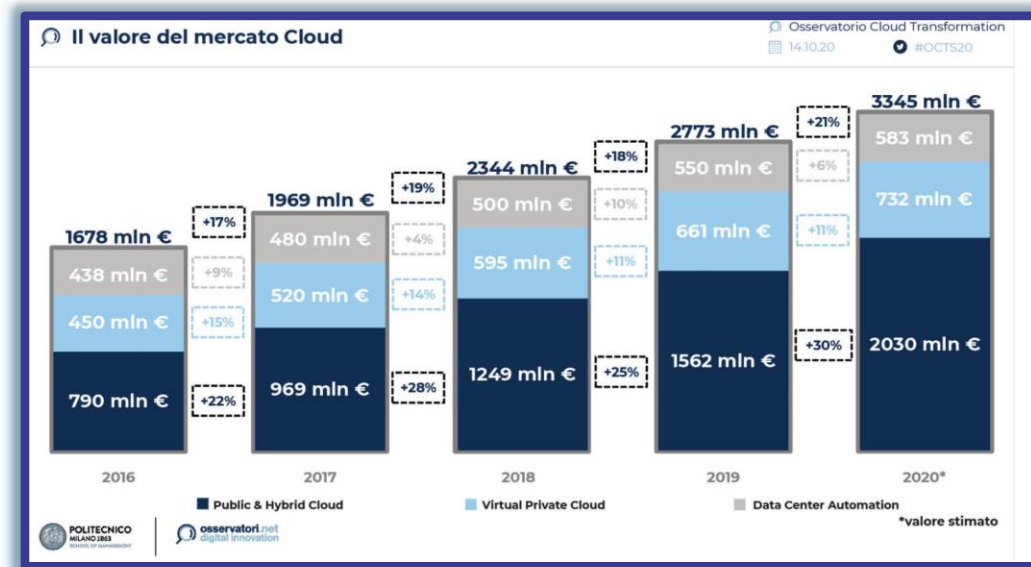
10

Dalle simulazioni effettuate, e anche sulla base delle indicazioni dei vari analisti, utilizzare una soluzione on-premise costa di più rispetto alle nuove soluzioni cloud-based.



Le aziende si stanno rivolgendo a soluzioni basate su cloud per fornire facile accesso ed una maggiore flessibilità, con maggiore velocità sul mercato.

Numerosi fattori influenzano l'adozione del servizio di contact center cloud, incluso il contesto del business, le caratteristiche del carico di lavoro e l'ambiente IT.



Contact Center in cloud significa...

- Remotizzare facilmente ed in maniera nativa operatori per smart-working o verso outsourcer
- Gestire naturalmente i picchi di traffico, indipendentemente dalla stagionalità
- Rilasciare più velocemente nuove funzionalità su tutti i canali di contatto
- Alleggerire la gestione IT

Genesys Cloud CX overview

**La piattaforma leader mondiale per
contact center nel cloud pubblico**

Piattaforma all-in-one

**All-in-one omnichannel
routing**



**La soluzione all'avanguardia per
l'approccio cloud al contact
center**

**Piattaforma basata su
microservizi AWS**

**Compliance e alta affidabilità
ereditati da AWS**



I NUMERI DI GENESYS CLOUD CX

3500+ customers

600K+ users on the platform

Continuous delivery with weekly deploy

Available via 13 Regions

99,999 % availability

Adding 20K+ agents / month



2500+ developers active in the ecosystem

650+ customers using market place app

15000+ integrations, averaging 4 per customer



Configurabilità

Flessibilità nella configurazione di funzionalità e comportamenti (ad es. Configurazione dei profili utente, ecc.)



Personalizzazione del canale voce inbound

Canale voce inbound basato su SIP: può essere personalizzato ed esteso (es. Messaggi di benvenuto, text-to-speech, riconoscimento vocale automatico, IVR conversazionale, ecc.)



Gestione canale voce outbound

Gestire le campagne in uscita: esecuzione di campagne outbound agent-assisted e agentless, più modalità di composizione supportate (predictive, progressive, preview)



Gestione dei canali digital

Canali digitali (es. E-mail, chat, messaging) supportati nativamente, con instradamento agli agenti, gestione delle interazioni tramite UI Genesys, widget e API nativi, ecc..



Reporting

Sono disponibili reports preconfezionati e dashboard configurabili per visualizzare i dati atomici collezionati dalla piattaforma. Tutti i report sono filtrabili, esportabili e personalizzabili in termini delle colonne/dati visualizzati



Recording voce

Possibilità di registrare le chiamate in base a regole configurabili, e di cercarle / riprodurle (per utenti autorizzati)



...e oltre

Workforce management, BOT, surveys, integrazione applicativa, altocloud, bullseye routing, preferred agent, predictive engagement, evaluation forms, screen recording etc.

Flessibilità

Genesys Cloud CX è una piattaforma omnichannel flessibile a 360 gradi: diversi livelli di subscription, funzionalità, ruoli, configurazione, sede di lavoro, architettura....

Fast adoption

Genesys Cloud CX è «pronta all'uso» e facilmente configurabile: si riducono i tempi necessari alle implementazioni di soluzioni on premise accelerando il TTM.

Interfaccia unica ed intuitiva

Facile come navigare un sito internet.
Il contact center è tutto in una pagina web: dalla gestione del cliente all'amministrazione del servizio.
L'interfaccia è semplice e dinamica, l'utilizzo fluido e intuitivo.

Pay per use

Genesys Cloud CX non pone limiti al numero di agenti che si possono loggare, permettendo quindi di eccedere il numero di subscription contrattualizzate per gestire carichi di lavoro e stagionalità : le licenze per postazioni eccedenti verranno fatturate a consuntivo a fine mese.

Piattaforma, non soluzione

Genesys Cloud CX è una piattaforma omnichannel completa ed estendibile.
Grazie a API, DataAction e Add-On in AppFoundry (il MarketPlace di Genesys) può interagire con altre applicazioni e integrarsi nel mondo applicativo aziendale

High Reliability & Business Continuity

Infrastruttura interamente basata su AWS in region composte da più "amazon availability zones", e più datacenter fisici per ciascuna, quindi dotata intrinsecamente di alta affidabilità e logiche di Business Continuity.

Aggiornamenti continui senza downtime

La politica di flessibilità e continuos improvement si concretizzano in rilasci di nuove funzionalità e aggiornamenti di piattaforma ogni settimana.
La soluzione basata su microservices AWS garantisce upgrade senza fermo dei servizi.

Architettura telefonica



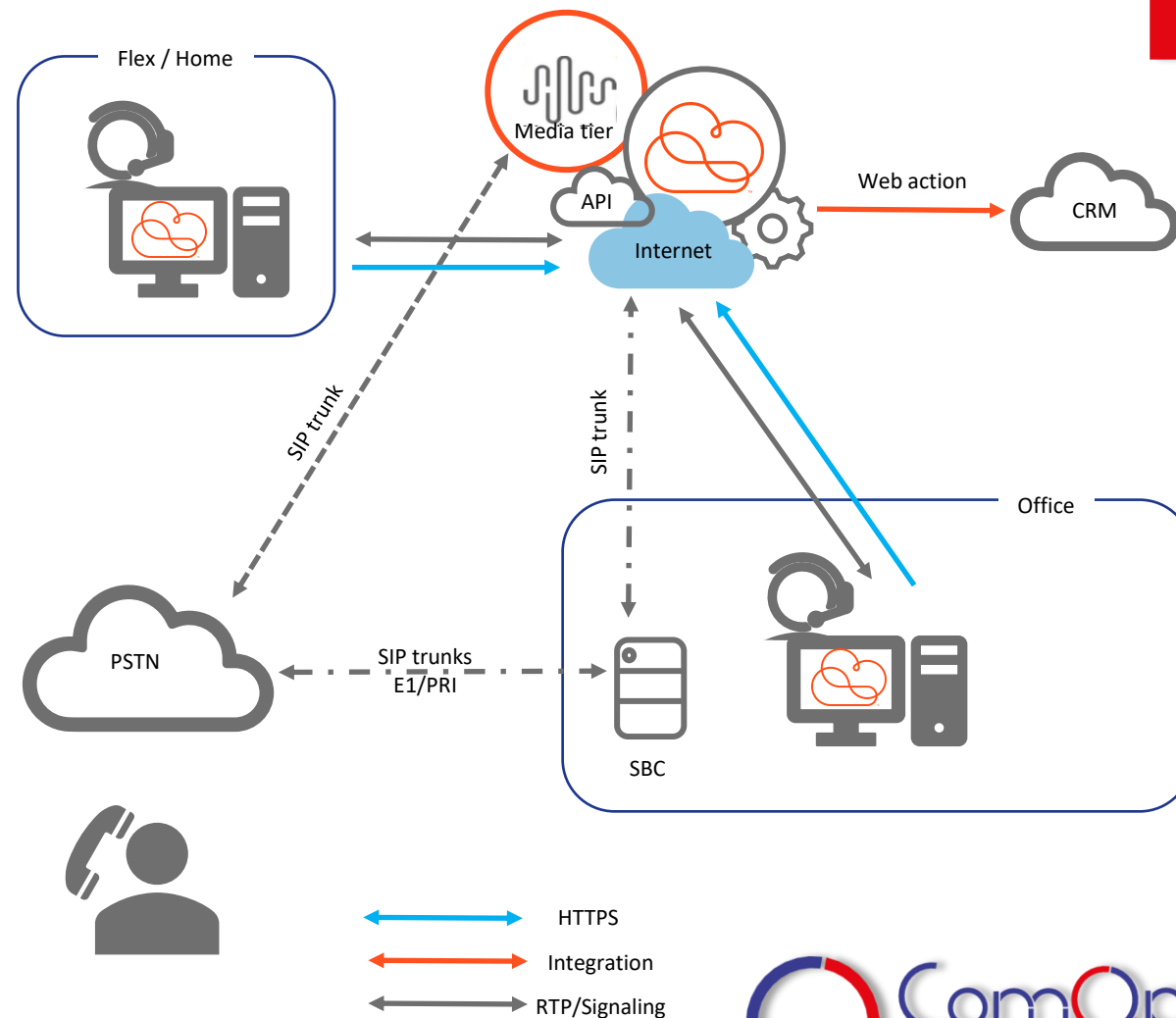
BYOC Cloud

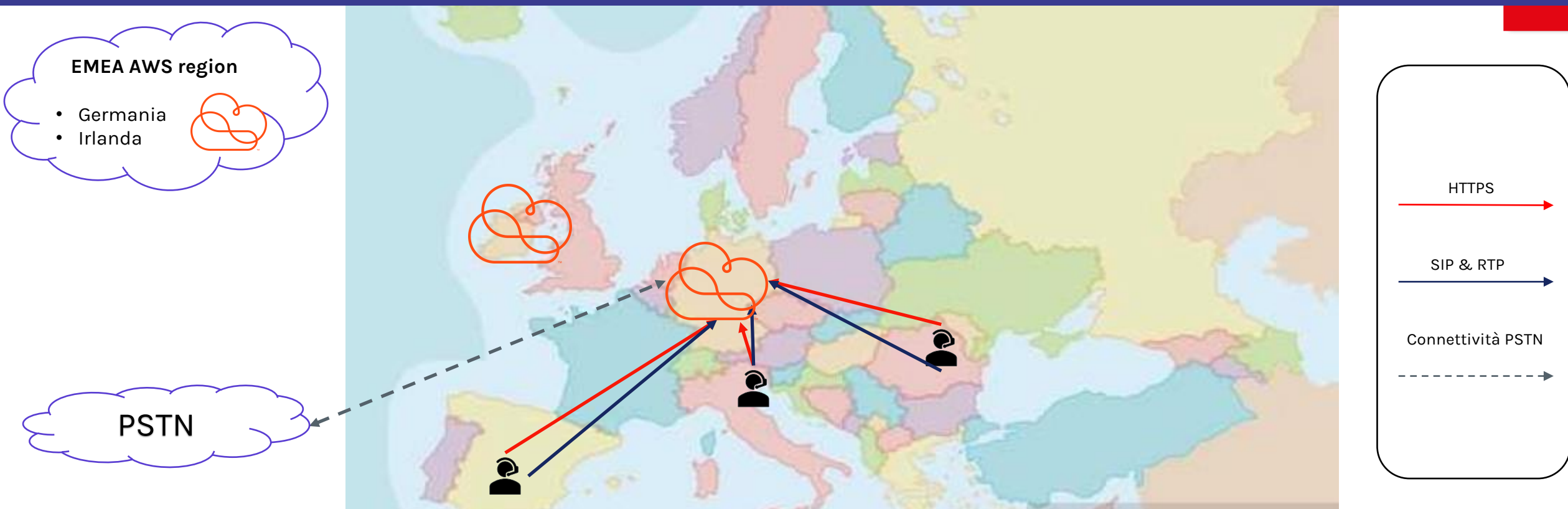
Connessione verso Genesys Cloud CX tramite trunk SIP, diretto dal carrier o dal proprio DC

Garantisce flessibilità sul numero di chiamate contemporanee

Traffico voce internet

Costo al consumo in base all'utilizzo, se superiore al minutaggio incluso nelle subscription





Feature & Licensing model



FEATURE PER SUBSCRIPTION



Collaboration
Directory
Document Sharing

**Genesys
Collaborate**



Genesys Collaborate

UC Communication
PBX and basic IVR Auto-Attendant
✓ Voicemails

**Genesys
Communicate**



Genesys Communicate

Voice Inbound & Outbound
Advanced Voice Campaigns
Secure IVR
Custom agent script (in/ex)
Scheduled Callback
ACD Voicemail
Voicebot Enablement

**Genesys Cloud
Tier1**



Genesys Cloud Tier 1

Digital (Email, Chat & Chatbot En.)
SMS (+campaign) and Social DM
Open messaging with API usage

**Genesys Cloud
Tier2**



Genesys Cloud Tier 2

WEM Resource Management
WEM Interaction Analytics
Co-Browsing
WFM Gamification (nGUVU)

**Genesys Cloud
Tier3**



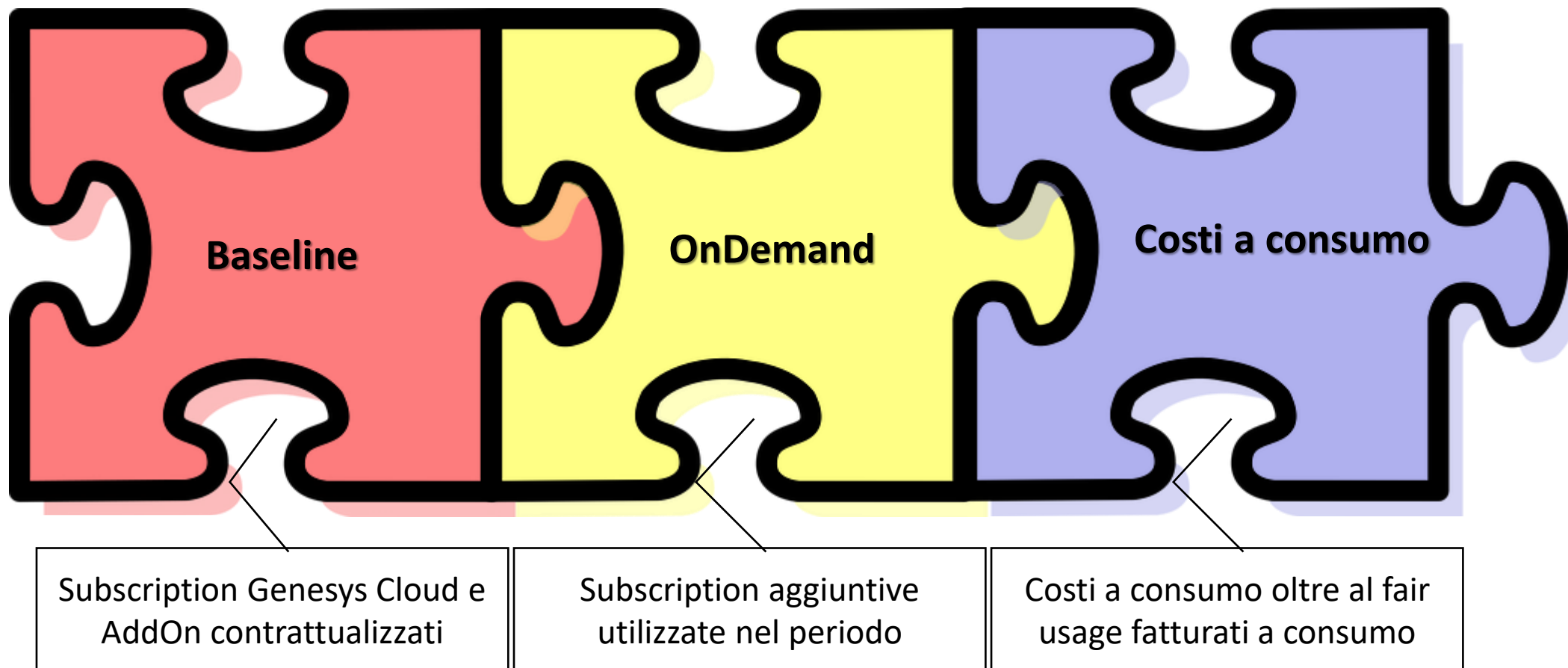
Genesys Cloud Digital add-on: e-mail, web messaging, SMS, Social channels



Genesys Cloud WEM add-on



Appfoundry (marketplace) add-on



GRAZIE

**Un modello ibrido fatto di
conoscenza, consulenza e
tecnologia**

#oltreexperience

#dalvalorealtempo