

## INFORMAZIONE PER LA STAMPA

### BIZMATICA PRESENTA ONSTAGE MOBILE: UN NUOVO STRUMENTO PER ACCEDERE IN MODO RAPIDO E SICURO A FUNZIONALITA' DI SELF SERVICE

Milano, 5 ottobre 2011 – OnStage, la piattaforma Bizmatica per la Customer Experience Management, si arricchisce di una **componente mobile** per rispondere ai clienti in modo armonico sui diversi canali, eliminando ulteriormente la latenza insita nei processi.

L'estensione dei tradizionali confini aziendali attraverso canali di comunicazione innovativi come quello mobile, hanno ampliato in maniera considerevole le possibilità di contatto e in ultima analisi la **total customer experience** sia lato *cliente finale* sia lato *enterprise user* interno, garantendo all'azienda un ulteriore canale d'interazione.

*Ultima fattura, Stato Conto Corrente, Segnala problema, Status richieste e Status utente, Effettua operazioni, Chiamatemi, Richiesta Intervento, Attiva servizi*, sono solo alcuni esempi di funzionalità che può includere onStage Mobile, relativi a diversi settori di mercato. I servizi di **onStage Mobile** possono essere infatti configurati sulla base delle richieste più frequenti rivolte al customer care aziendale o semplicemente in base alle caratteristiche ed esigenze dell'azienda.

In ogni caso, onStage Mobile è in grado di garantire alle aziende un duplice beneficio: **accesso immediato al servizio richiesto** senza attese e ulteriore dispendio di energie da **parte del cliente**; notevole **risparmio sui costi** di customer care, con un netto miglioramento della qualità percepita dal cliente. Inoltre, onStage Mobile mette a disposizione una serie di



#### Bizmatica Sistemi Spa

Via Argelati, 40/a  
20143 Milano

T: + 39 02 83124001

F: + 39 02 83124004

#### Sede legale:

Piazza Borromeo, 14  
20123 Milano

Capitale Sociale 120.000 Euro i.v.

REA MI1796505

P.IVA e C.F. 05091860964

[www.bizmatica.com](http://www.bizmatica.com)  
[info@bizmatica.com](mailto:info@bizmatica.com)

funzionalità per realizzare azioni proattive, che sono in grado di valorizzare il tempo speso dal cliente nell'uso dell'applicazione self care.

L'applicazione, sviluppata da Bizmatica Zona Cesarini - azienda del gruppo Bizmatica focalizzata sul **mercato delle mobile app** sia per quello che riguarda il mondo consumer sia per quello che riguarda le applicazioni enterprise - è basata su un'architettura aperta che assicura la compatibilità plug-and-play con gli altri prodotti presenti sul mercato. Inoltre il Mobile Services Gateway di onStage va a collocarsi naturalmente su una infrastruttura esistente senza richiedere particolari sforzi di integrazione. Le comunicazioni con i sistemi in backend, di qualsiasi natura essi siano (CIC, KM, TTM/CRM), avvengono attraverso messaggistica standard. Questo diminuisce i rischi legati all'adozione di una nuova tecnologia e fornisce un percorso chiaro nel caso di sostituzioni o acquisizione di nuove infrastrutture tecnologiche.



Dichiara Max Bulling, Partner Bizmatica: *“Con l'avvento degli smartphone e dei tablet quali iPad e Galaxi Tab, sono venuti a crearsi nuovi modelli di business e di interazione, che le aziende non possono più ignorare e che ci hanno spinto prima all'acquisizione di Zona Cesarini e poi allo sviluppo di un' applicazione ad hoc che unisce le potenzialità della piattaforma onStage con le opportunità offerte da questi nuovi dispositivi.”*

Conferma Giovanni Ripoldi, CEO di Bizmatica Zona Cesarini: *“Offrire al cliente servizi su dispositivi mobili, vuol dire fornire libertà nella scelta del canale di interazione. Vuol dire quindi offrire una customer experience coerente con le sue aspettative e le sue esigenze”.*

**Bizmatica** - Bizmatica dal 2000, anno in cui è stata fondata, apporta innovazione e valore nelle aziende attraverso soluzioni ICT di Customer Experience and Business Process Management. Bizmatica infatti realizza progetti e applicazioni in grado di porre al centro del business il cliente e la sua soddisfazione e fornisce alle aziende supporto su tutta la catena del valore, dalla consulenza specializzata alla progettazione, dall'implementazione alla gestione della soluzione. Un particolare **talento nell'innovazione** ed i **successi raggiunti** si sono consolidati nella piattaforma Bizmatica onStage per la Customer Experience Management. Bizmatica, che ha sede a **Milano** e conta oltre 130 specialisti, ha realizzato nel 2010 un risultato positivo con un valore di ricavi consolidato pari a 15M€ ed un trend di crescita costante. [www.bizmatica.com](http://www.bizmatica.com) - [www.zona-cesarini.it](http://www.zona-cesarini.it)

## Contatti Stampa

**Cristina Pancani**

Marketing Operations, Bizmatica

T:+ 39 0283124819

[cristina.pancani@bizmatica.com](mailto:cristina.pancani@bizmatica.com)