

Almaviva

digitale assoluto.

AlmavivA è sinonimo di innovazione tecnologica.
Esperienze consolidate, competenze uniche, ricerca continua
e una puntuale conoscenza dei diversi settori di mercato,
pubblico e privato, ne fanno il **Gruppo leader italiano
nell'Information & Communication Technology.**

42.000 persone - 10.000 in Italia e 32.000 all'estero

Fatturato nel 2017 **772 milioni di euro**

ALMAVIVA Operatore Globale

15 società e 62 sedi in Italia e all'estero



ITALIA
BELGIO (UE)
BRASILE
CINA
COLOMBIA
ROMANIA
STATI UNITI
TUNISIA

L'OFFERTA DEL GRUPPO

DIGITAL CHANGE

Servizi ICT e soluzioni tecnologiche d'eccellenza per far evolvere sistemi e processi di Aziende e Pubbliche Amministrazioni, valorizzando a pieno tutte le opportunità della trasformazione digitale in atto.

Cloud computing - Managed operations - DevOps - Enterprise application development - ERP platforms & enterprise solutions - API economy - Cyber security - Threat mitigation - Identity & access management - Digital transformation - Software asset management - System integration

KNOWLEDGE OF EVERYTHING

Sistemi dedicati alle Imprese 4.0, alla Pubblica Amministrazione e alle Smart Community per trarre il massimo valore dall'Internet delle Cose e delle Persone, creando nuova conoscenza da informazioni e dati provenienti da oggetti, processi e comunicazioni personali, analizzati e interpretati rispetto al contesto culturale, sociale, di business.

Enterprise 4.0 - Machine learning - IoT - Blockchain & DLT - Asset tracking certification - Food supply chain - Connected vehicles - Large-scale data processing & distributed computing - GIS & spatial thinking - Human-centered decision support systems - Smart data - Mesh applications - Smart City - Smart agriculture - Smart energy & facility management - Led lighting management

DIGITAL CUSTOMER MANAGEMENT

Consulenza su modelli integrati di Business Process Outsourcing e una gamma estesa di servizi ad alto valore aggiunto per supportare il Customer Journey su tutti i canali di contatto e sviluppare una strategia di Customer Experience di successo.

Multi-channel customer management - Sales management - Back-Office operations - Trade marketing - Logistics management - CRM technologies - Process automation - Advanced analytics

PEOPLE-CENTERED TECHNOLOGY

Soluzioni basate su IRIDE®, tecnologia proprietaria che utilizza la comprensione del linguaggio naturale come driver per un'efficace interazione multicanale, permettendo una governance estesa della Customer Experience, l'automazione e semplificazione di voice & text engagement, attraverso le funzionalità di natural language processing & speech recognition, e un Front-End unificato multicanale a guida semantica per gli agenti di Contact Center, per una migliore qualità, standardizzazione e gestione del contatto e di tutti i processi di business.

Speech & text analytics - Natural-language Front-End - Conversational platform - Knowledge management - Automation - Voice of the customer - Customer experience management - Cross-channel insight

MERCATI



37%

TelCo & Media



19%

Pubblica
Amministrazione



5%

Difesa & Sicurezza, Energia & Utility, Industria & Servizi



27%

Trasporti
& Logistica



12%

Servizi Finanziari

TelCo & Media

Trasporti & Logistica

Pubblica Amministrazione

Servizi Finanziari

Difesa & Sicurezza

Energia & Utility, Industria & Servizi

QUALITA'

Almaviva opera da sempre con un **sistema integrato di certificazioni internazionali** che riguardano persone, processi, tecnologie:

EN UNI 15838 Centri di contatto - requisiti del servizio

ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità

ISO 27001 (edizione 2013) Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e conforme alla ISO/IEC 27018 Public Cloud

ISO 20000 Sistemi di gestione dei Servizi IT

ISO 22301 Sistemi di gestione della Business Continuity

ISO 14001 Sistemi di gestione ambientale

ISO 50001 Sistemi di gestione energetica

AQAP 2110/AQAP 160 Assicurazione qualità NATO per sistemi informativi di uso militare

SA - Social Accountability 8000 Sistema di gestione della responsabilità sociale

Almaviva aderisce al **Global Compact delle Nazioni Unite**, l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo per promuovere un'economia globale sostenibile, rispettosa dei diritti umani, del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e impegnata nella lotta alla corruzione.



www.almaviva.it

ITALIA, BELGIO (UE), BRASILE, CINA, COLOMBIA, ROMANIA, STATI UNITI, TUNISIA