

Customer Multi-Experience: la nuova value proposition di HNRG

L'hub di innovazione di Altea Federation si presenta al mercato con alcune novità. Un'offerta integrata, multi-vendor e non convenzionale, per gestire ogni forma di interazione digitale. Potenziare la Customer Experience per soddisfare end-to-end le esigenze di business, di engagement e innovazione. Una nuova organizzazione, con Enrico Frascari nel ruolo di COO e Filippo Del Monte in qualità di CEO.

Ogni interazione è importante. E oggi quelle "digitali" sono sempre più a supporto, o addirittura al centro, dei processi di business e di engagement, interni ed esterni: e-commerce, digital marketing, CRM e field service. È questa la base di partenza da considerare nell'approcciare e migliorare la Customer Experience, abbracciando con il termine "cliente" un più ampio spettro di interlocutori.

Nella nuova proposizione di valore di HNRG, si parla di **Customer Multi-Experience** a indicare la gestione od ottimizzazione di qualunque tipo di interazione digitale che un'azienda può sostenere con clienti, dipendenti, fornitori, stakeholder, follower e utenti. Integrazione supportata dalle piattaforme di mercato più innovative, potenziata dalla *non convenzionalità* di una Digital Factory e, non ultimo, messa in atto con le capacità tecniche di System Integration e innovazione tecnologica.

Nel gruppo **Altea Federation**, è questa la mission di HNRG, che ha da sempre sviluppato competenze e progettualità *non convenzionali* su tecnologie e strategie di interazione digitale. Rispetto a pochi mesi fa, c'è un'estensione dell'offerta in chiave **multi-vendor**: in HNRG sono confluite le competenze da due main company di Altea Federation, **Alternà** e **Altea UP**, focalizzate sulle soluzioni Microsoft e SAP di CRM, Commerce, Service e Marketing. Una trasformazione che si inserisce nelle linee di sviluppo in ambito Digital annunciate dal Presidente **Andrea Ruscica** con il Piano Strategico "**Road to 2025**".

*"L'operazione di canalizzazione delle nostre linee di offerta **Digital**, coinvolgendo in prima battuta **HNRG**, è una scelta strategica che abbiamo ponderato allo scopo di migliorare la nostra efficacia e mettere a fattor comune le diverse competenze e verticalità di esperienza prima distribuite fra le Company di Altea Federation. Superando la logica per Vendor ed evolvendo verso una vision per **Industry** e **Strategic Business Unit**, vogliamo portare benefici effettivi ai nostri Clienti, oltre a liberare sinergie interne di grande valore", dichiara **Andrea Ruscica, President & Strategy Lead di Altea Federation**.*

Le capability così raccolte nella *nuova HNRG* compongono oggi un mix di competenze ed esperienze progettuali che mette in luce la forte **vocazione digitale** del team.

*"Il focus è sulle diverse necessità di interazione: soprattutto in forma digitale, ma il cui contesto può variare. Un'azienda può abilitare o digitalizzare canali di comunicazione con dipendenti o fornitori. Parallelamente, la stessa azienda potrebbe creare un'app o un servizio digitale ad hoc per i clienti, generando e governando nuovi processi di Customer Engagement e Digital Marketing. Questo è il campo di gioco di HNRG, che può offrire una rosa di soluzioni best-in-class dei Vendor internazionali, integrarle, ma anche ideare e creare una soluzione digitale custom, non convenzionale, per rispondere alle esigenze dell'interazione digitale e, con esse, del business", spiega **Filippo Del Monte, nuovo Chief Executive Officer di HNRG**.*

Nel percorso di rinnovamento e verticalizzazione dell'offering, Enrico Frascari (già CEO di HNRG e recentemente nominato Vice President Digital di Altea Federation) per garantire la continuità operativa, mantiene il ruolo di COO per il coordinamento delle iniziative di innovazione e lo sviluppo delle piattaforme,

Customer Multi-Experience: la nuova value proposition di HNRG

con l'obiettivo di ottimizzare organizzazione e valorizzazione dei talenti. Una visione, la sua, di grande esperienza e che ha saputo costruire negli anni l'immagine di un'azienda dinamica e sempre pronta a cogliere i trend di innovazione, più in armonia con la strategia Digital di Altea Federation.

*"Abbiamo la fortuna di lavorare con aziende di tutti i settori e con differenti esigenze di interazione digitale, e questo ci permette di tenere sempre aperta la porta della sperimentazione e dell'innovazione. Le nostre competenze storiche di Digital Factory, Enterprise Integration, UX/UI si uniscono all'expertise decennale sugli applicativi CRM, Commerce e di Customer Engagement, rendendo il nostro team versatile, agile e pronto a offrire il massimo valore ai nostri Clienti, con un approccio integrato end-to-end alla Customer Multi-Experience", commenta **Enrico Frascari, Chief Operating Officer di HNRG.***

Questa la nuova value proposition di HNRG, che vuole unire in modo armonico il gusto per una user experience accurata, il sapere tecnologico e l'identità *non convenzionale*, con lo scopo di abilitare e inventare flussi di interazione digitale sempre più efficaci, istintivi e ready-to-touch.

About HNRG

Nata come Startup nel 2009, ne conserva l'energia, l'agilità e la passione per le sfide. HNRG rappresenta oggi un unico HUB di innovazione digitale per Altea Federation, combinando creatività e know-how tecnologico su tutti gli ambiti di Customer Experience, CRM, Commerce e Service. **Digital System Integrator**, è l'anima più hi-tech di Altea Federation dove creatività e innovazione si concretizzano in soluzioni digitali innovative per dare valore alla Customer Multi-Experience.

> hnrq.it

About Altea Federation

Da 30 anni Altea Federation collabora con i leader mondiali dell'innovazione tecnologica attraverso un modello di business omonico-virtuale che raccoglie sotto un unico marchio la professionalità e l'alta specializzazione di 20 Aziende: mondi diversi ma complementari che si fortificano a vicenda, mantenendo una forte identità di Gruppo e un approccio inconfondibile alle sfide dettate dai nuovi paradigmi in ambito Consulting, Technology, Digital e Operations. Tra le prime 30 aziende di Software e Servizi IT in Italia (fonte #TOP100 IDC Italia 2021), con circa 1.600 persone focalizzate sui bisogni del cliente, una presenza capillare sul territorio italiano ed estero, Altea Federation è Partner di prestigiosi brand del tessuto imprenditoriale nazionale e internazionale.

> alteafederation.it

Connect with us

Valentina Bonetto vbonetto@alteanet.it
Branding & Communication Master Advisor

Elena Meazza emeazza@alteanet.it
Senior PR Account

Melissa Formenti mformenti@alteanet.it
Client Marketing Advisor