

AVANTUNE, NUOVO PLAYER NELL'ARENA DEI SERVIZI CLOUD

ERP, CRM, SCM e HRM in un'unica soluzione on-premise o come servizio, e una rete di data center internazionale, è la strategia di Avantune per il cloud ibrido. *a pag. 05*



GENESYS DAL CONTACT CENTER ALLA CUSTOMER EXPERIENCE

Marco Carraro, senior manager Sales di Genesys Italia, rivendica gli oltre vent'anni di innovazioni e i più di mille brevetti ottenuti da Genesys dal 1995 a oggi. Un presente che vede la specialista del contact center, dopo l'uscita nel 2012 da Alcatel Lucent, ripresentarsi sul mercato con "l'energia" di un fondo private equity e un approccio rinnovato grazie all'acquisizione di Interactive Intelligence. Oltre alla capacità innovativa, tre sono gli ele-



menti distintivi su cui conta la nuova Genesys: «L'ampiezza e la "profondità" delle competenze, che ci permettono di servire imprese di ogni dimensione in tutti i settori economici; la credibilità basata sugli oltre 10mila clienti attivi nel mondo, divisi equamente tra enterprise e mid market; la stabilità finanziaria di una società libera da oscillazioni e vincoli di borsa», come evidenzia Carraro.

a pagina 06

TECH DATA AL TOP IN 5 EMEA CHANNEL ACADEMY AWARDS

Il distributore si è aggiudicato il primo posto in 5 importanti riconoscimenti per la distribuzione di prodotti tecnologici votati da oltre mille operatori di canale.

a pag. 03



n° 200
mercoledì 19.04.2017

SOMMARIO

La posta elettronica in promozione da CoreTech

pag.08

Hitachi Systems CBT si rafforza nel mondo Oracle

pag.08

Onlinestore con Icecat migliora l'esperienza dei clienti

pag.09

Nuvias espande la practice per le UC nell'area EMEA

pag.09

Synology rilascia nuovi storage NAS espandibili

pag.09

Partners Flip
anno VI - numero 200 settimanale

Direttore responsabile: Gaetano Di Blasio

In redazione: Riccardo Florio, Giuseppe Saccardi, Paola Saccardi.

Redazione: via Marco Aurelio, 8 - 20127 Milano
Tel 0236580448 fax 0236580444 www.partnersflip.it

Proprietà: Reportec srl, via Gian Galeazzo 2, 20136 Milano
Iscrizione al tribunale di Milano n°514 del 13/10/2011
Tutti i diritti sono riservati. Tutti i marchi sono registrati e di proprietà delle relative società.

ABBONATI A DIRECTION TI REGALIAMO LA SICUREZZA E IL CLOUD

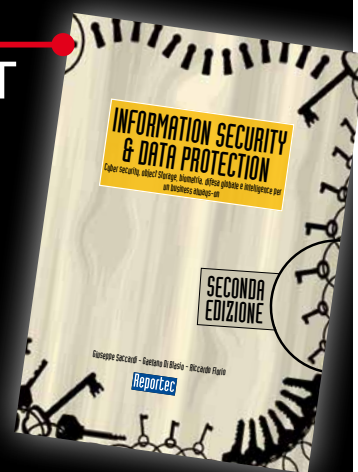
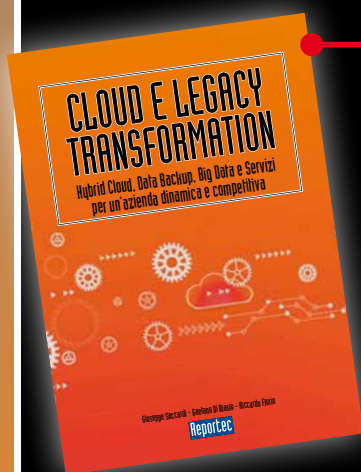


ABBONATI SUBITO A DIRECTION
A SOLI 50 EURO + IVA

RICEVERAI I 10 NUMERI DEL 2017 E,
IN OMAGGIO,
2 LIBRI

DEDICATI ALLA SICUREZZA IT
E AL CLOUD,
DEL VALORE DI 100 EURO

IN PIÙ TUTTI I WHITE PAPER,
I SURVEY E GLI EBOOK
CHE REPORTEC REALIZZERÀ
NEL CORSO DELL'ANNO



vai su
www.reportec.it/abbonamenti
e compila il modulo di abbonamento

Tech Data al top in 5 EMEA Channel Academy Awards

Il distributore si è aggiudicato il primo posto in 5 importanti riconoscimenti per la distribuzione di prodotti tecnologici votati da oltre mille operatori di canale

di Giuseppe Saccardi

Tech Data, uno dei maggiori distributori mondiali di prodotti, servizi e soluzioni tecnologiche su larga scala, con un fatturato che nell'anno fiscale conclusosi il 31 gennaio scorso 2017, è ammontato a 26,2 miliardi di dollari, ha aggiunto ulteriori riconoscimenti internazionali al suo già lungo elenco.

La società ha infatti annunciato di essere stata nominata "Distributore dell'anno" in cinque categorie regionali degli "EMEA Channel Academy: 2017 Awards". L'assegnazione dei premi si è tenuta in concomitanza con l'evento EMEA DISTREE, svoltosi recentemente nel Principato di Monaco.

Per il nono anno consecutivo, l'assegnazione dei premi è stata decisa da più di mille dirigenti di aziende retail, rivenditori e fornitori di tutta l'area EMEA, un campione quindi molto ampio e significativo, a cui è stato chie-

sto di votare unicamente per le aree geografiche in cui operano o di cui conoscono quindi molto bene il panorama di distribuzione, le esigenze e i punti di forza necessari, oltre che strategie mirate.

"E' di estrema soddisfazione constatare che i nostri partner sia clienti che fornitori, riconoscano Tech Data come un partner di eccellenza per lo sviluppo del business. È anche una ulteriore conferma che siamo un partner solido, con una chiara strategia, una proposizione ed un go to market vincente per i nostri clienti", ha commentato il riconoscimento ottenuto Vincenzo Baggio, VP Managing Director di Tech Data Italia.

Tech Data si è vista assegnare la posizione più alta del podio come distributore per le seguenti categorie regionali:

- Soluzioni tecnologiche consumer dell'anno per il Sud Europa (Italia, Portogallo,

- Spagna).
- Soluzioni tecnologiche consumer dell'anno per l'area DACH (Germania, Austria, Svizzera).
- Soluzioni tecnologiche consumer dell'anno per la Francia.
- Soluzioni tecnologiche consumer dell'anno per il Benelux
- Soluzioni tecnologiche consumer dell'anno per Regno Unito e Irlanda.

Ai votanti è stato chiesto di valutare i distributori per la qualità generale delle loro prestazioni di business durante gli ultimi 12 mesi e per le loro capacità quali partner di distribuzione.

E' stato anche chiesto di non scegliere il più importante distributore di ogni

regione, ma di selezionare le aziende che li hanno maggiormente colpiti durante l'ultimo anno per le loro attività e il loro approccio di accesso al mercato.

«Il fatto che questi premi vengano assegnati in base ai voti dei nostri partner è particolarmente gratificante, in quanto è una chiara dimostrazione delle solide relazioni di Tech Data, così come della sua eccellenza nell'esecuzione e nella capacità di stimolare la crescita mediante servizi e soluzioni di distribuzione end-to-end, che sono la base del nostro business», ha dichiarato **Stephen Nolan**, vicepresidente senior della divisione Broadline, Mobility, CE & Services di Tech Data Europe.



SICUREZZA COSTANTE, INTELLIGENTE

E PUOI AVERLA SUBITO.

Le tue aree di vulnerabilità aumentano. I contenuti si moltiplicano.

I cybercriminali sono sempre più scaltri.

Fortinet offre una singola infrastruttura di sicurezza intelligente che protegge la tua rete dalle minacce attuali e future.

Visita www.fortinet.it per maggiori informazioni.

FORTINET®

Sicurezza senza compromessi

Avantune, nuovo player nell'arena dei servizi cloud

ERP, CRM, SCM e HRM in un'unica soluzione on-premise o come servizio, e una rete di data center internazionale, è la strategia di Avantune per il cloud ibrido

di Giuseppe Saccardi

Anche se l'arena del cloud si fa affollata e coinvolge fornitori di piattaforme e operatori di canale, c'è indubbiamente spazio per aziende che si presentano con infrastrutture, servizi e approcci innovativi.

È quello che sta accadendo con Avantune, un produttore di soluzioni cloud self-service che si è presentato ufficialmente al mercato e prevede di raggiungere i 50 milioni di dollari di fatturato già entro il quinquennio. La società, con sede centrale a Toronto ed attiva in Italia, Canada, Stati Uniti e Messico, è il risultato del rinnovamento dell'identità aziendale di Solgeniakhela e dal riorientamento della sua mission, ora volta a favorire l'innovazione e l'ascolto delle esigenze dei clienti in termine di servizi per la digital transformation.

«Il rebranding rappresenta un importante passo che rispecchia il percorso di crescita, rinnovamento e

focalizzazione intrapreso dall'azienda. Avantune si posiziona come produttore di soluzioni nel settore del cloud self service e delle piattaforme di self service cloud enterprise, per rispondere alle specifiche e reali esigenze di innovazione dei clienti», ha dichiarato **Ermanno Bonifazi**, Founder & CEO di Avantune.

L'azienda dispone di un data center proprietario ed è organizzata in due divisioni di business. La prima, Genialcloud, ha come mission quella di fornire una suite di applicazioni business in modalità self service. La seconda, Powua, quello di fornire una piattaforma abilitatrice di servizi cloud anch'essi self service. Nel complesso, ha evidenziato la società, si tratta di un portfolio di infrastrutture e servizi disponibili world wide, con un Data Center anche in Italia situato a Cagliari, che costituisce un'offerta con cui si è prefissa di

supportare in modo molto ampio le aziende e i cloud provider e a permettere loro di migliorare la produttività, rinnovare il modello di business, ridurre i costi e incrementare l'efficienza dei dipendenti.

Il punto focale della proposta di applicazioni business e il core del portfolio è rappresentato dalla suite **Genialcloud Proj 10**, che aggrega in un tutt'uno ERP, CRM, SCM e HRM in un'unica soluzione.

La suite è disponibile nel cloud in modalità self-service e on premise per le realtà che hanno la necessità di riutilizzare le proprie infrastrutture e dispongono in-house delle competenze esistenti per una migrazione graduale verso un ambiente basato su un cloud di tipo ibrido.

In Italia i servizi cloud erogati sono fruibili attraverso il data center proprietario di Avantune di Cagliari mentre all'estero lo sono tramite una rete specializzata di data center in Cana-



Giovanni Giancola -
Avantune

da e in tutto il mondo, nonché disponibili anche sui principali cloud provider, in primis Microsoft Azure e Amazon Web Services.

Come accennato, la suite ha il compito di ottimizzare e gestire i processi core aziendali, dalla contabilità alla finanza, dal ciclo delle vendite a quello degli acquisti, fino al controllo di gestione.

Supporta inoltre il marketing e consente di monitorare le vendite e automatizzare il customer service, oltre a supportare attività di trouble ticketing, project management e billing basato su timesheet.

Pur facendo parte della medesima suite si ha un'ampia possibilità di scelta. I singoli componenti, ha illustrato **Giovanni Giancola**, CEO per l'EMEA della società, possono essere attivati singolarmente in modo da consentire alle aziende di utilizzare e pagare esclusivamente le funzioni di cui si è usufruito.

Genesys passa dal contact center alla customer experience

Una nuova piattaforma, in parte frutto dell'acquisizione di Interactive Intelligence, risponde all'evoluzione della comunicazione omnicanale, ottimizzando il business aziendale

di Gaetano Di Blasio

Marco Carraro, senior manager Sales di Genesys Italia, rivendica gli oltre vent'anni di innovazioni e i più di mille brevetti ottenuti da Genesys dal 1995 a oggi. Un presente che vede la specialista del contact center, dopo l'uscita nel 2012 da Alcatel Lucent, ripresentarsi sul mercato con "l'energia" di un fondo private equity e un approccio rinnovato grazie all'acquisizione di Interactive Intelligence. Oltre alla capacità innovativa, tre sono gli elementi distintivi su cui conta la nuova Genesys: «L'ampiezza e la "profondità" delle competenze, che ci permettono di servire imprese di ogni dimensione in tutti i settori economici; la credibilità basata sugli oltre 10mila clienti attivi nel mondo, divisi equamente tra enterprise e mid market; la stabilità finanziaria di una società libera da oscillazioni

e vincoli di borsa», come evidenzia Carraro.

Con l'acquisizione di Interactive Intelligence si è aggiunto un tassello fondamentale soprattutto in prospettiva sul mercato italiano, essendo Interactive meglio specializzata per rispondere alle esigenze delle medie imprese.

Sul fronte tecnologico, anche grazie all'apporto di Interactive, Genesys migliora l'offerta in un momento in cui la relazione con la clientela sta attraversando un profondo cambiamento. Con società del settore che guardano all'avvento di intelligenza artificiale e di Virtual Private Assistant per i canali di comunicazione futuri.

In preparazione delle prossime sfide, in Genesys si stanno affrontando i cambiamenti di un'esperienza utente che non può prescindere da una gestione veramente ac-

curata dell'omnicanalità, come sot-

tolinea **Adriana Defina**, Emea Strategic Business Consultant di Genesys: «Tutti parlano di journey omnicanale, ma non tutti lo definiscono allo stesso modo e, soprattutto, troppe aziende non riescono a orchestrare i diversi canali per creare una "conversazione" unica».

Proprio la possibilità di combinare insieme i pezzi che compongono il puzzle della relazione con il cliente è il punto di forza della tecnologia di Genesys. «Le imprese hanno una quantità di dati enorme sui propri clienti, ma non li sanno usare, prima di pensare ai big data esterni, dovrebbero concentrarsi su quelli interni», si accalora Defina.

Competenza ed esperienza per l'efficacia

La tecnologia è l'elemento base abilitante di una



strategia che porta a fornire la migliore customer experience, spiega ancora l'Emea business consultant: il cliente va coinvolto, ma deve sentirsi seguito e per questo si può iper personalizzare la relazione.

Altrettanto importante è coinvolgere i dipendenti, tanto gli agenti interni quanto quelli dislocati presso agenzie, che siano commerciali o addetti del service desk.

«Lo human touch è fondamentale, ma i dipendenti devono essere messi nelle condizioni di dirigere il customer journey e devono essere in grado di gestire le richieste che giungono loro», precisa Defina.

Sembra banale, ma non lo è e per questo in Genesys mettono a disposizione delle best practice e la consulenza dei propri partner. Inoltre forniscono gli strumenti per ottimiz-

zare il business, grazie all'integrazione di back office e filiali, alla gestione dei carichi di lavoro e all'analisi del journey, senza dimenticare i delicati aspetti della compliance, della sicurezza e della privacy. Per il "vecchio" mondo del contact center, si tratta di un passaggio epocale, che può richiedere un po' di tempo e un approccio graduale, avverte Carraro sottolineando che la conoscenza delle competenze di ciascun dipendente è fondamentale per garantire il miglior servizio, mentre Defina aggiunge: «Questo processo impone di coinvolgere più livelli in azienda e di rompere i troppi silos aziendali che ancora sono separati, mentre proprio l'integrazione delle conversazioni cross-canale sono tra le nostre funzionalità più apprezzate».

La customer experience

Tutto questo, affermano i manager della società, porta Genesys oltre il

concetto di contact center (ormai un mercato di sostituzione, sostiene Carraro), per diventare una protagonista della customer experience, come spiega Stefano Galli, Senior Solution Consultant di Genesys Italia, illustrando il portfolio di soluzioni, che può essere implementato on premise, in cloud o in ambienti ibridi. PureCloud è la soluzione all in one che combina call center e operation, caratterizzata da una grande disponibilità, afferma Galli, precisando: «È caratterizzata da tanti "micro" servizi indipendenti, cosicché l'eventuale guasto di uno di essi non impatta sulla conversazione con il cliente». Inoltre, l'approccio a micro servizi consente una facile personalizzazione e l'espansione, con il con-



Marco Carraro - Genesys

tributo di community. Un esempio è l'utilizzo della piattaforma in cloud, con la componente telefonica in house, per assicurarsi

una maggiore qualità della voce. PureConnect si prefigge di massimizzare l'engagement multicanale, con ampie possibilità di personalizzazioni che la rende «particolarmente indicata per le applicazioni di Digital Transformation», afferma Galli, aggiungendo: «Alcuni la utilizzano anche come centralino, soprattutto laddove gli operatori hanno più ruoli interni ed esterni». PureEngage rappresenta la piattaforma base: una vera e propria suite omnicanales dedicata a grandi aziende, spiega Galli, evidenziando funzionalità come il monitoraggio dei customer journey contestuali in tempo reale e

la gestione del routing a elevata scalabilità, grazie anche a nuovi modelli predittivi.

L'apporto dei partner

Una base installata importante, best practice e use case approfonditi permettono a clienti e partner di contare su precisi riferimenti in termini di ritorno sugli investimenti. Questo anche nell'ambito delle medie imprese, che Genesys approccia tramite il canale indiretto. «L'apporto dei partner – evidenzia Carraro - è fondamentale anche nel cloud dove non è presente la componente d'installazione, ma dove è possibile sfruttare la nostra piattaforma Up Foundry, sulla quale è possibile aggiungere sistemi personalizzati per arricchire la soluzione del cliente. Sistemi che possono essere "rivenduti" a partner e aziende in tutto il mondo». Genesys, infine, è alla ricerca di partner, guardando con interesse a nuovi modelli, rimarca Carraro.

La posta elettronica in promozione da CoreTech



CoreTech, fornitore di tecnologie cloud pubbliche e private, ha dato il via a una promozione di cui potranno avvantaggiarsi tutti i partner per la migrazione a un prezzo scontato del 50% alla soluzione di posta elettronica e messaggistica Kerio Connect.

I partner potranno sfruttare fino al 31 maggio questa occasione per offrire una soluzione di collaborazione adatta a piccole e medie imprese da gestire

in completa flessibilità in versione privata, on-premise oppure in un proprio cloud.

Kerio Connect è una soluzione client flessibile e multi-piattaforma che consente di condividere e-mail, calendari e cartelle pubbliche sia in ambienti Windows sia Mac. È infatti utilizzabile con diversi client di posta elettronica, tra cui Outlook, Entourage, Apple Mail, e offre e-mail, messaggi & voce su qualsiasi dispositivo, in

qualsiasi momento, tramite la console web-based che ne garantisce la gestione da remoto. Offre inoltre il necessario livello di protezione dalle minacce grazie all'anti-virus e all'anti-spam. Il backup è automatizzato con opzione di ripristino granulare per garantire il recupero rapido in caso di problemi. L'archiviazione a livello di server previene la perdita di dati e aiuta le organizzazioni a conformarsi alle leggi per la conservazione

delle e-mail. I prodotti ammessi per usufruire della promo sono:

- Microsoft Exchange Server
- Microsoft Exchange Online (Office 365)
- Microsoft SBS
- Alt-N Technologies MDAemon
- IceWarp
- Zarafa
- Zimbra

Per attivare la promozione è possibile scrivere a:

commerciale@coretech.it

ACCORDI

Hitachi Systems CBT si rafforza nel mondo Oracle

Hitachi Systems CBT e Area Etica hanno annunciato una partnership per consentire ai due player di distinguersi sul mercato IT con una forte specializzazione nella proposizione di servizi tecnologici e di supporto sulla piattaforma Oracle.

Hitachi Systems CBT, guidata in Italia da **Flavio Radice**, presidente e CEO della società, è un system integrator attivo nell'ambito dei servizi IT che sviluppa soluzioni e fornisce

attività di ingegneria alle medie e alle grandi aziende del settore privato o pubblico che devono realizzare o mettere in grado le proprie infrastrutture informatiche di affrontare i nuovi paradigmi e le sfide del mercato. Area Etica è una società di servizi IT che si è posta come mission principale l'erogazione di servizi su piattaforme Oracle 24x7x365.

L'elemento che ha portato le due aziende a definire un percorso in comune

verso le aziende clienti e prospect è stato l'impegno profuso da quest'ultima nell'acquisire specializzazione ed esperienza in ambito operation e nell'erogare servizi di consulenza e consolidamento su Oracle Database, Oracle Engineered Systems, Oracle Virtual Machine, Oracle Linux e Oracle Cloud.

«Una partnership strategica, che aiuterà la nostra realtà ad affrontare in maniera ancora più competitiva le sfide attuali del

mercato. In un contesto profondamente dinamico in cui le evoluzioni tecnologiche sono promotrici di cambiamenti radicali del business dei nostri clienti abbiamo pensato a una partnership che ci consentisse di solidificare ulteriormente la proposizione di ambienti Oracle per poter garantire migliori tempi di implementazione e quindi ROI più immediati ai nostri clienti» ha commentato la sigla dell'accordo Flavio Radice.

ACCORDI

ONLINESTORE CON ICECAT MIGLIORA L'ESPERIENZA DEI CLIENTI

Onlinestore, importante realtà nell'ecommerce e nella vendita di grandi elettrodomestici, diventa partner di Icecat arricchendo così la propria vetrina digitale con informazioni complete e aggiornate sui propri prodotti e contenuti multimediali.

Le schede tecniche scaricate da Icecat permettono a Onlinestore di presentare specifiche tecniche dettagliate, immagini ad alta risoluzione, descrizioni commerciali, video, tour 3D dell'oggetto e reasons to buy; navigando tra i vari articoli, l'utente ha la possibilità di filtrarli secondo la compatibilità delle caratteristiche rendendo l'acquisto comodo e consapevole. Onlinestore punta su tempi di consegna rapidi e prezzi vantaggiosi, e presenta un'offerta variegata: dai prodotti IT ai grandi elettrodomestici (core business iniziale dell'azienda) fino agli articoli sportivi, per l'infanzia e per animali.

ACCORDI

NUVIAS ESPANDE LA PRACTICE PER LE UC NELL'AREA EMEA

Dopo l'acquisizione di

Siphon Networks nell'Ottobre 2016, Nuvias Group, società specializzata nella distribuzione ad alto valore aggiunto per le regioni pan-EMEA, ha annunciato l'espansione della Practice in ambito Unified Communication con cui intende proseguire la sua strategia di crescita nel mercato di riferimento.

Siphon attualmente opera già nel mercato del Regno Unito e del Benelux, a partire dai prossimi mesi la practice per le UC basata sulle competenze e i servizi forniti dalla società, sarà implementata in tutta l'area EMEA tramite le sedi regionali di Nuvias, iniziando dalla Germania. A supporto dei vendor e dei rivenditori partner di Nuvias verranno inserite anche nuove risorse.

Le soluzioni di Siphon sono state sviluppate per fornire ai partner la possibilità di implementare tecnologie, soluzioni e servizi UC cloud-based oppure on-premise. Grazie alla collaborazione con service provider e reseller, Siphon ha potuto affinare le proprie competenze professionali e tecniche, unite a servizi di ingegneria delle soluzioni, che l'hanno resa un partner di esperienza nell'integrazione tecnologica per il settore UC.

Tra i vendor di Siphon si trovano BroadSoft, Polycom, Lifesize, Oracle, AudioCodes, Panasonic, Yealink e Dubber.

Tra i partner di canale vi sono Gamma, essensys, exponential-e, Freedom, Tancroft ed Esprit Telecom.

Steve Harris, Executive Vice President of Unified Communications di Nuvias e Managing Director di Siphon, ha commentato «Una ragione importante che ci ha spinto lo scorso anno a entrare a far parte di Nuvias è stata la possibilità di crescere e di espanderci sia nel Regno Unito che su scala internazionale. Il lancio della Practice UC nella regione EMEA da parte di Nuvias getta le basi per soddisfare questa ambizione. Come parte di Nuvias, possiamo offrire un'ampia gamma di soluzioni e tecnologie per assicurare servizi, supporto e quella competenza tecnica di cui i nostri partner di canale hanno bisogno, per ottenere il massimo dalle opportunità sul mercato».

TECNOLOGIE

SYNOLOGY RILASCIANO NUOVI STORAGE NAS ESPANDIBILI

Synology ha rilasciato le soluzioni storage DiskStation DS1517+ e DS1817+, entrambe con la possibi-

lità di unità di espansione DX517. I server hanno un fattore di forma tower e una capacità rispettiva di 5 e 8-bay, sono scalabili e sono proposti dalla società per esigenze di archiviazione in rete di PMI in ambienti e applicazioni dove servono elevate prestazioni, affidabilità e versatilità. Le due disk station NAS equipaggiano un processore Intel Atom quad-core a 2.4GHz, e dispongono di due opzioni di memoria predefinite rispettivamente di 2GB e 8GB, espandibili a 16GB. Alle quattro porte di rete 1GbE integrate aggiungono uno slot PCIe per una scheda di interfaccia di rete da 10GbE opzionale, e porte dual 10GbE per aumentare la banda. "DS1517+ e DS1817+ offrono agli appassionati di tecnologie e alle aziende di piccole dimensioni più opzioni di archiviazione in grado di fornire straordinarie prestazioni e flessibilità per attività di archiviazione intensive. DS1517+ e DS1817+ sono i primi due Synology che supportano SSD M.2, concepiti per risolvere il calo di prestazioni in applicazioni con elevato carico di lavoro e per ridurre notevolmente la latenza I/O", ha commentato l'annuncio del rilascio Jason Fan, Product Manager di Synology.