

## Abstract

Reply supporta Mediaset nell'evoluzione dell'offerta Premium verso un modello customer-centric. Reply è il principale partner IT di Mediaset nell'iniziativa Premium e accompagna la crescita del nuovo business contribuendo alla definizione e alla implementazione del piano di realizzazione ed evoluzione dei sistemi a supporto. L'introduzione di un nuovo modello di business e di relazione col cliente hanno portato alla realizzazione di un programma IT di grandi dimensioni: progettazione di nuovi processi avanzati di CRM, realizzazione di un sistema di CRM multicanale, orchestrazione tramite BPM di processi complessi di Order Management, Service Activation, Billing e Payments ed implementazione di un'architettura conforme agli standard SOA.



## Mediaset Premium: l'evoluzione verso un modello customer-centric

### Scenario

Il **Gruppo Mediaset** è il maggiore broadcaster commerciale in Italia e una delle principali Media Company europee. Grazie alla sua esperienza nella televisione commerciale, il Gruppo è posizionato in modo ottimale per trarre vantaggio dalle opportunità offerte dalle nuove tecnologie, dalla TV digitale alla convergenza tra telecomunicazioni e media.

Nel 2005 lancia **Mediaset Premium**, un'offerta di TV a pagamento sul Digitale Terrestre che utilizza un innovativo modello basato su carte prepagate ricaricabili e che ottiene un notevole successo, dovuto anche al progressivo arricchimento dell'offerta di contenuti.

Reply è fin dall'inizio il principale partner IT di Mediaset nell'iniziativa Premium e accompagna la crescita del nuovo business contribuendo alla definizione e alla implementazione del piano di realizzazione ed evoluzione dei sistemi a supporto del business.

La strategia commerciale Mediaset, a partire dalla stagione 2008-2009, vede una profonda evoluzione da un modello orientato all'erogazione del servizio verso un **modello pienamente customer-centric** basato su subscription postpagata, in cui valorizzare e arricchire la relazione col cliente, innovando radicalmente i processi di CRM e di conseguenza richiedendo una completa trasformazione dei sistemi IT a supporto.

### Soluzione

L'introduzione di un nuovo modello di business e di relazione col cliente, e la necessità di garantire contemporaneamente la continuità del servizio ai clienti preesistenti, hanno richiesto la realizzazione di un programma IT di grandi dimensioni, al cui centro si sono collocati:

- La progettazione di nuovi **processi avanzati di CRM**, con una diversa e più articolata organizzazione delle funzioni di Call Center e Customer Care

- La realizzazione di un sistema di **CRM multicanale**, basato su Oracle Siebel 8.0 e in grado di gestire sia il modello di business prepagato che quello postpagato

L'orchestrazione tramite BPM di processi complessi di Order Management, Service Activation, Billing e Payments, che coinvolgono sia l'organizzazione Mediaset che partner esterni, e la cui integrazione è stata realizzata in un'architettura conforme agli standard SOA su piattaforma Oracle Fusion Middleware.

Reply ha disegnato i processi applicativi e ha realizzato le componenti di CRM e di integrazione, rispettando gli obiettivi temporali particolarmente sfidanti e supportando le fasi di migrazione dalla piattaforma precedente e di startup del servizio.

## Valore Reply

*"Reply ha raccolto insieme a noi anche questa difficile sfida in un contesto in rapida trasformazione e ha rappresentato un partner affidabile e valido sia nella comprensione delle tematiche di processo e di business, che nella realizzazione delle componenti tecnologiche. La nuova piattaforma CRM di Mediaset Premium è una soluzione adeguata ai migliori standard e rappresenta un asset centrale per lo sviluppo del nostro business in un'area strategica per Mediaset."*

- Maurizio Galli, responsabile della Direzione Sistemi Informativi -

Reply [REY.MI] è specializzata nella progettazione e nell'implementazione di soluzioni basate sui nuovi canali di comunicazione e media digitali. Costituita da un modello a rete di aziende altamente specializzate, Reply affianca i principali gruppi industriali europei appartenenti ai settori Telco & Media, Industria e Servizi, Banche e Assicurazioni e Pubblica Amministrazione nella definizione e nello sviluppo di modelli di business abilitati dai paradigmi del Web 2.0 e della convergenza.

I servizi di Reply includono: consulenza, system integration, application management e business process outsourcing.

Per maggiori informazioni: [www.reply.eu](http://www.reply.eu)