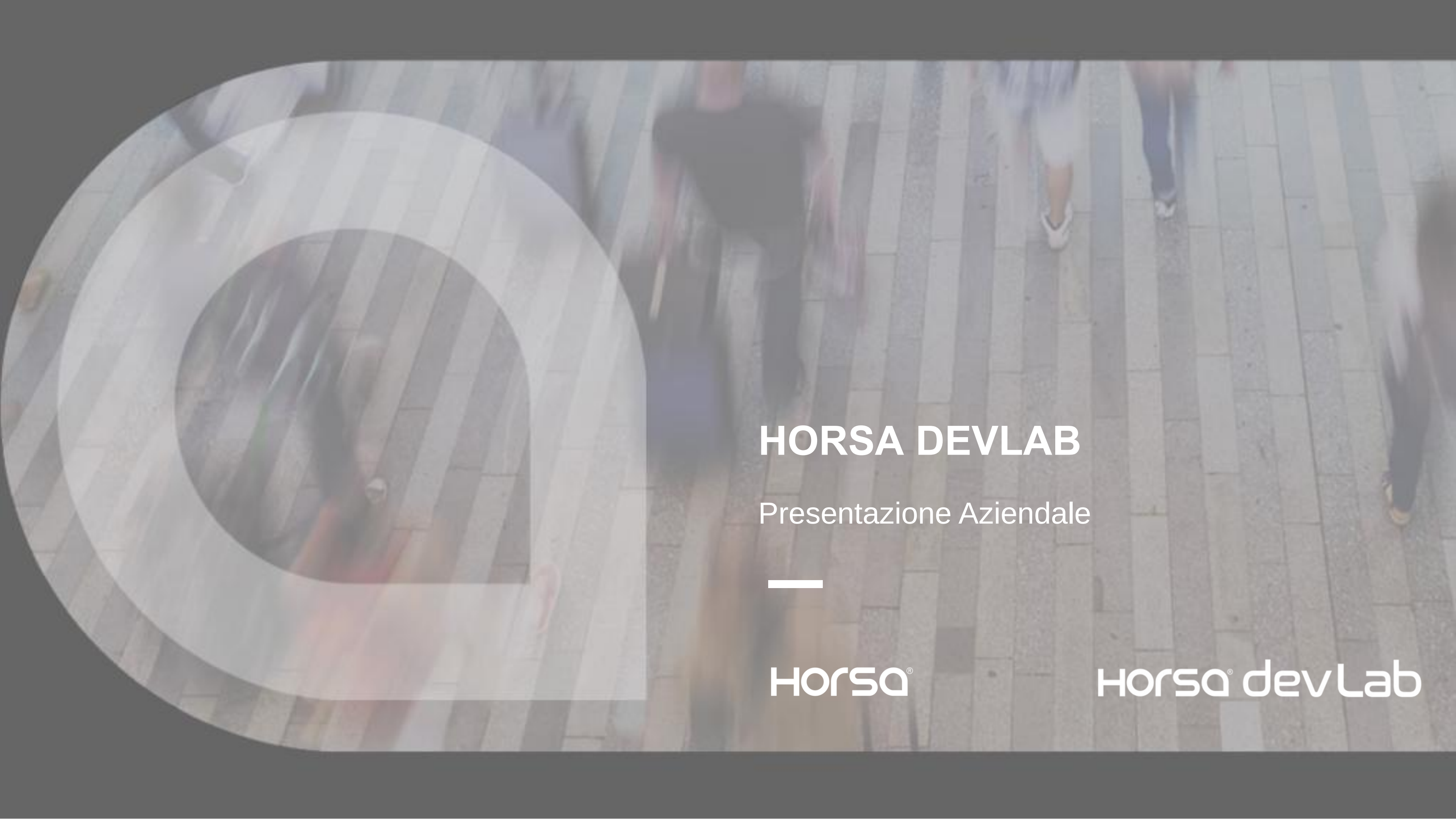
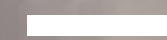




HORSA DEVLAB

Presentazione Aziendale



HORSA®

HORSA® devLab

HORSA®

HORSA® devLab



Chi Siamo

Microsoft & IBM

Prodotti

Consulenza

Progetti Custom





Realizziamo applicazioni complesse sviluppando soluzioni custom, studiate e create sulla base delle specifiche esigenze dei clienti.



Abbiamo un'**esperienza pluriennale nello sviluppo e nella revisione moderna di applicazioni** con le principali tecnologie richieste dal mercato (.NET, Java, Angular...).

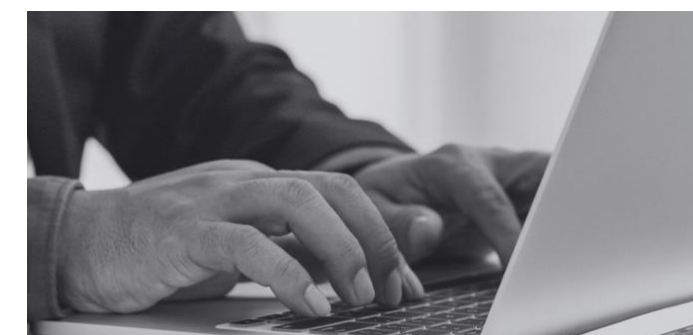


Gestiamo contratti di AMS (Application Management System) per clienti di dimensione medio-grande e collaboriamo con le altre Business Unit del gruppo **Horsa**, per l'integrazione con soluzioni di **Document Management System**, di **Advance Analytics** e i diversi **ERP** (SAP, JDE, Business Central).



I nostri Team garantiscono la **massima qualità nello sviluppo di prodotti/servizi e nell'ottimizzazione dei processi interni**.

Questo ci ha portato a raggiungere un traguardo significativo nell'impegno per l'eccellenza operativa, ottenendo la **Certificazione ISO 9001**.



Le nostre sedi: BOLOGNA | CESENA | GENOVA | MILANO



10mln
Fatturato

+ 110
Risorse

tra:

- PROJECT MANAGER
- BUSINESS ANALYST
- SOFTWARE ENGINEER
- SYSTEM SPECIALIST



+ 300
Clienti



Competenze

Soluzioni App Mobile:

- Swift
- Kotlin
- Flutter
- React

Soluzioni Web:

- Java
- .Net
- Angular
- Vue.js

Cloud:

- Container
- Kubernetes

Soluzioni System Integration



**Prodotti
& Soluzioni**

Prodotti:

- Itinero
- Horsa Service
- Threega

Soluzioni:

- Microsoft & IBM
- Consulenza
- Progetti Custom



Dynamics 365

La piattaforma **CRM** di Microsoft che riunisce un set unico di funzionalità in grado di offrire un'esperienza nuova ed intuitiva basata su business intelligence, informazioni dettagliate e flusso di lavoro.



SharePoint

Una piattaforma software di **Content Management System**, che permette la creazione di siti web ed intranet ad uso aziendale. Le sue funzioni principali permettono una completa collaborazione tra i diversi reparti interni aziendali.



Power Platform

Una piattaforma intuitiva che offre tutti gli strumenti necessari per semplificare la **creazione di nuove soluzioni** efficienti e la risoluzione di processi aziendali già esistenti.



Progettiamo e sviluppiamo
soluzioni personalizzate con la
tecnologia  Microsoft e 



Una soluzione di servizi per i contenuti cloud-native che consente di **gestire, condividere e collaborare sui contenuti** per far risparmiare tempo ai dipendenti e migliorare l'esperienza del cliente.



Combina informazioni, processi e utenti per **automatizzare i flussi di lavoro digitali**, sia on-premise che su cloud. Consente di migliorare la produttività e la collaborazione fra team, di ricavare nuovi insight per la risoluzione dei casi e ottenere risultati migliori.



Azienda di Trasporto Pubblico
Rimini, Emilia Romagna

Customare Care & Multicanalità

[*link alla pagina web](#)



Dynamics 365

Customer Service

Esigenza: realizzare la **convergenza a livello operativo e informativo di processi, attualmente gestiti in ambienti frammentati** e poco comunicanti (Reclami, Segnalazioni, Assistenza, Campagne marketing e informative).

Soluzione: l'introduzione del sistema di **CRM** ha permesso:

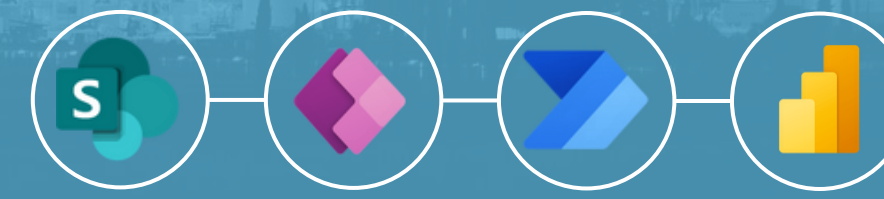
- **visibilità unificata del cliente** (scheda completa della sua relazione con l'azienda);
- **accesso a funzioni analitiche** che consentano di migliorare la percezione sulla platea di tutti i clienti;
- **Tracciabilità e gestione dei reclami** rispettando le policy interne;
- **Comunicazione Multicanale.**



Azienda attiva nell'Industria Chimica
Cagliari, Sardegna

Flussi Aziendali Digitalizzati

[*link alla pagina web](#)



SharePoint

PowerApps

PowerAutomate

PowerBI

Esigenza: trovare una soluzione che li aiutasse nella **gestione documentale ed operativa dei propri progetti**. Progetti gestiti manualmente senza un reale tracciamento di tutti gli step necessari per la loro realizzazione.

Soluzione: implementazione di quattro prodotti Microsoft che comunicassero tra loro per **gestire i flussi e le informazioni dei progetti**:

- **SharePoint** - per il database dei progetti e la gestione documentale.
- **PowerApps** - per le interfacce.
- **Power Automate** - per i flussi ed approvazioni.
- **Power BI** - per il reporting.

Un sistema digitale che gestisce in modo facile, veloce ed organizzato tutti i documenti aziendali.

Abbiamo sviluppato diverse
SOLUZIONI INNOVATIVE per:

- colmare esigenze aziendali;
- ottimizzare e semplificare flussi di lavoro.

Prodotti



È il nostro strumento innovativo di **self-booking** pensato per **semplificare ed ottimizzare le trasferte aziendali**.

Attraverso un'interfaccia intuitiva ed user-friendly i dipendenti potranno pianificare le loro trasferte (aereo, hotel, treno ecc.) in modo semplice e veloce da qualsiasi dispositivo, tutto secondo le regole aziendali, grazie all'integrazione con le proprie policy.



È una **piattaforma di ticketing**, attualmente in uso sia dal Gruppo Horsa per la gestione interna che da alcuni Clienti per la gestione dei servizi di AMS da noi erogati.

Horsa Service consente la gestione delle priorità, l'ingaggio attraverso e-mail o ticket su piattaforma e il tracciamento diretto dell'effort speso per la gestione delle segnalazioni all'interno di SAP.



Una **soluzione unica ed innovativa** creata per portare rapidamente all'interno di **CarPlay** e **Android Auto** le funzionalità di app mobile già esistenti.

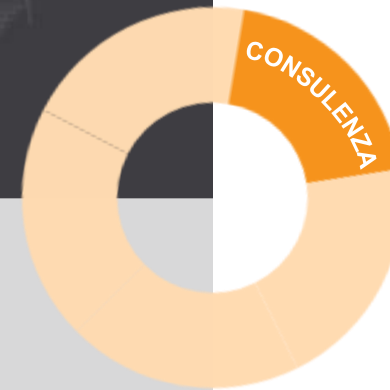
Pensata per estendere i servizi offerti agli utenti finali con nuove e innovative funzionalità, direttamente fruibili dal veicolo, attraverso un'integrazione semplice e veloce con i sistemi e i processi esistenti.



Velocità, Flessibilità e Qualità sono i tre valori che ci contraddistinguono.

Abbiamo un **ampio network di fornitori** che copre tutto il territorio nazionale e che spazia su ogni tecnologia, garantendo tutte le esigenze dei nostri clienti.

Ci affidiamo sia a **fornitori esterni**, che a **fornitori interni**, collaborando con le molteplici Business Unit del gruppo **Horsa** e toccando così ogni soluzione tecnologica.



Grazie alla nostra **attività di Consulenza** offriamo servizi a tante realtà aziendali anche multinazionali.

Offriamo supporto nella **ricerca di figure professionali** da inserire in azienda o come affiancamento in merito ad esigenze progettuali.

- RECRUITING
- FORMAZIONE
- GRUPPI DI LAVORO

Supportiamo, passo dopo passo, le aziende nella **realizzazione di PROGETTI DI SUCCESSO** fornendo soluzioni e competenze di alto livello.

Progetti Custom



POWER&UTILITIES

OBIETTIVO:

- 1 Re-design e sviluppo della **nuova applicazione mobile**;
- 2 Re-design e sviluppo della **nuova area client**.

Horsa DevLab ha supportato l'azienda fornendo soluzioni e competenze end-to-end per il lancio sul mercato della sua nuova applicazione e-mobility.

SOLUZIONE:

- ▶ Grazie all'introduzione di un approccio basato sulla **«customer centricity»**:
- **aggiornamento continuo** sui propri consumi e sul come migliorarli ed ottimizzarli attraverso appositi strumenti di monitoraggio;
 - **Invio di iniziative** legate alla sostenibilità ambientale, con un programma di loyalty dedicato, basato sulla gamification.

INSURANCE

OBIETTIVO:

- 1 Gestione contratto **AMS** (Application Management System) e Sviluppo di nuove funzionalità business.
- 2 Gestione e **supporto operativo** sulle diverse aree aziendali (marketing - commerciale) sia nei processi interni che esterni.

SOLUZIONE:

- ▶ Sviluppo di diversi applicativi con **continuo supporto tecnico** sulle diverse attività:

APP MOBILE PER I CLIENTI

APP MOBILE PER ISPETTORI ASSICURATIVI

PORTALE COMMERCIALE

SITO WEB

EDUCATION

OBIETTIVO:

- 1 Trovare la miglior soluzione per **coprire tutti i processi universitari** che relazionano studenti con docenti.
- 2 **Completa integrazione** dei propri processi **con i principali software** standard universitari.

SOLUZIONE:

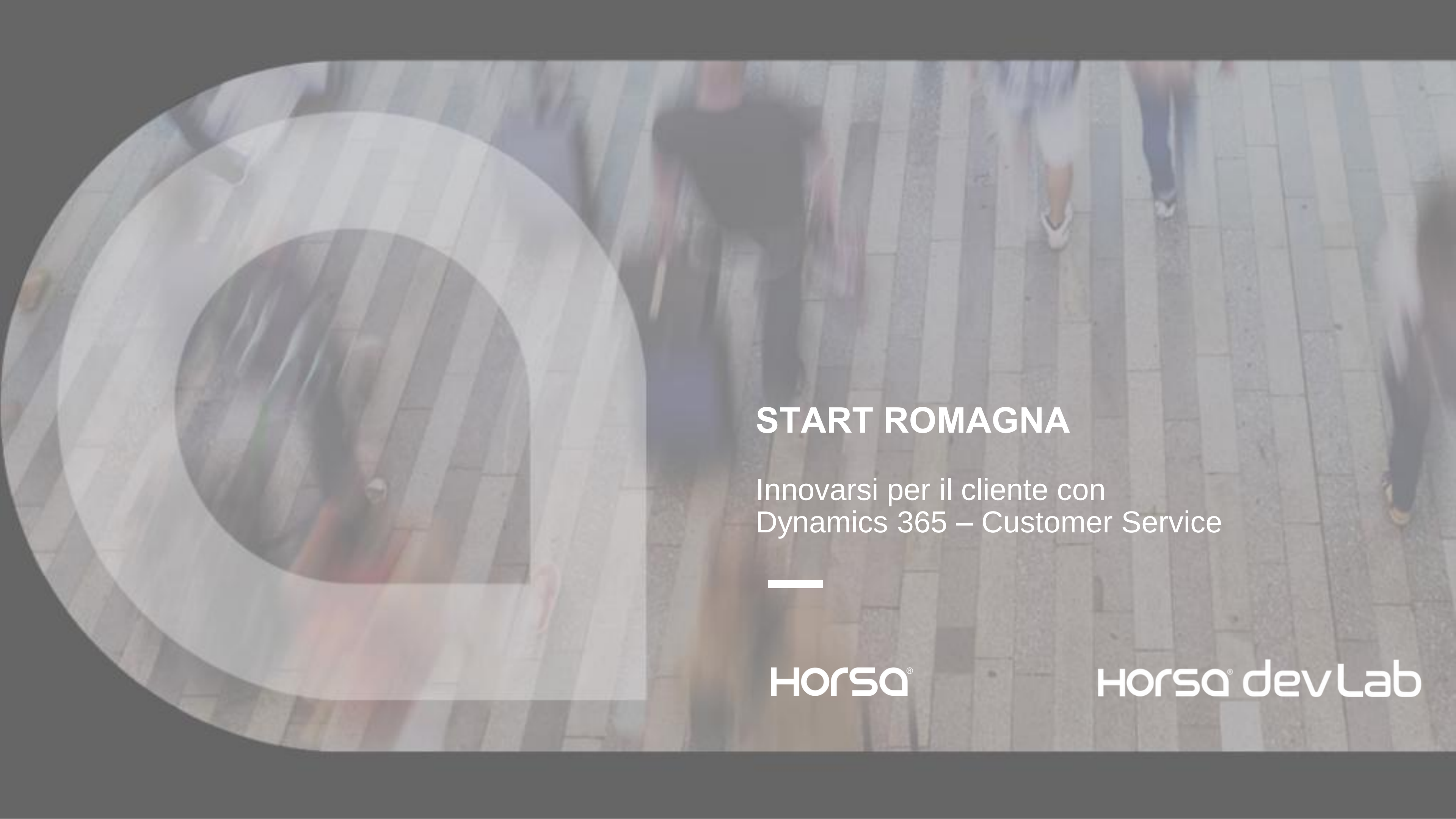
- ▶ **Implementazione di processi interni** che integrandosi con il software principale vadano a soddisfare ogni esigenza.

Creazione di un portale per lo studente con funzioni ed informazioni personalizzate in base al suo piano studi.

Sistema di **gestione richieste** relative all'anno accademico estero: **Erasmus**.

Sistema di **registrazione presenza** in aula o per lo svolgimento di esami.

Sistema di **gestione ammissioni** (es. per concorsi).



START ROMAGNA

Innovarsi per il cliente con
Dynamics 365 – Customer Service

HORSA®

HORSA® devLab



**Innovarsi per il cliente con
Dynamics 365 – Customer Service**

Siamo un'azienda di trasporto pubblico dell'area romagnola nata dalla fusione di tre Aziende importanti nella gestione del trasporto: AVM, ATM e TRAM SERVIZI.

Ascoltare e
soddisfare le
esigenze



Offrire una mobilità
**SICURA e
SOSTENIBILE**

Migliorare la
qualità della vita
e dell'ambiente

Il nostro impegno si muove insieme a voi!



Con lo scopo di mantenere un forte legame con il territorio, abbiamo compreso l'importanza di **offrire un servizio che potesse mettere i clienti al centro** della nostra comunicazione.

COME MIGLIORARE IL FLUSSO DELLA NOSTRA COMUNICAZIONE?

Da sempre ci siamo impegnati nello sfruttamento ed **utilizzo dei diversi canali di comunicazione per** migliorare la relazione con i nostri clienti e **garantire un servizio che fosse accessibile a tutti.**

Questo ha portato ad un **rapido sviluppo e aumento dei flussi operativi interni**, motivo per il quale **abbiamo cercato una soluzione che ci permettesse di mantenere e migliorare questi processi.**

LIBRETTI ORARI CARTACEI | INFORMAZIONE ALLE
FERMATE | SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO | CALL
CENTER TELEFONICO | SITO WEB | SOCIAL NETWORK |
PALINE A MESSAGGIO VARIABILE...

Per migliorare questo flusso di informazioni verso gli utenti – clienti
ci siamo affidati a **Horsa Devlab** e alla loro esperienza su
Microsoft Dynamics 365 - CRM e sulle tematiche di **Customer Service Enterprise**.



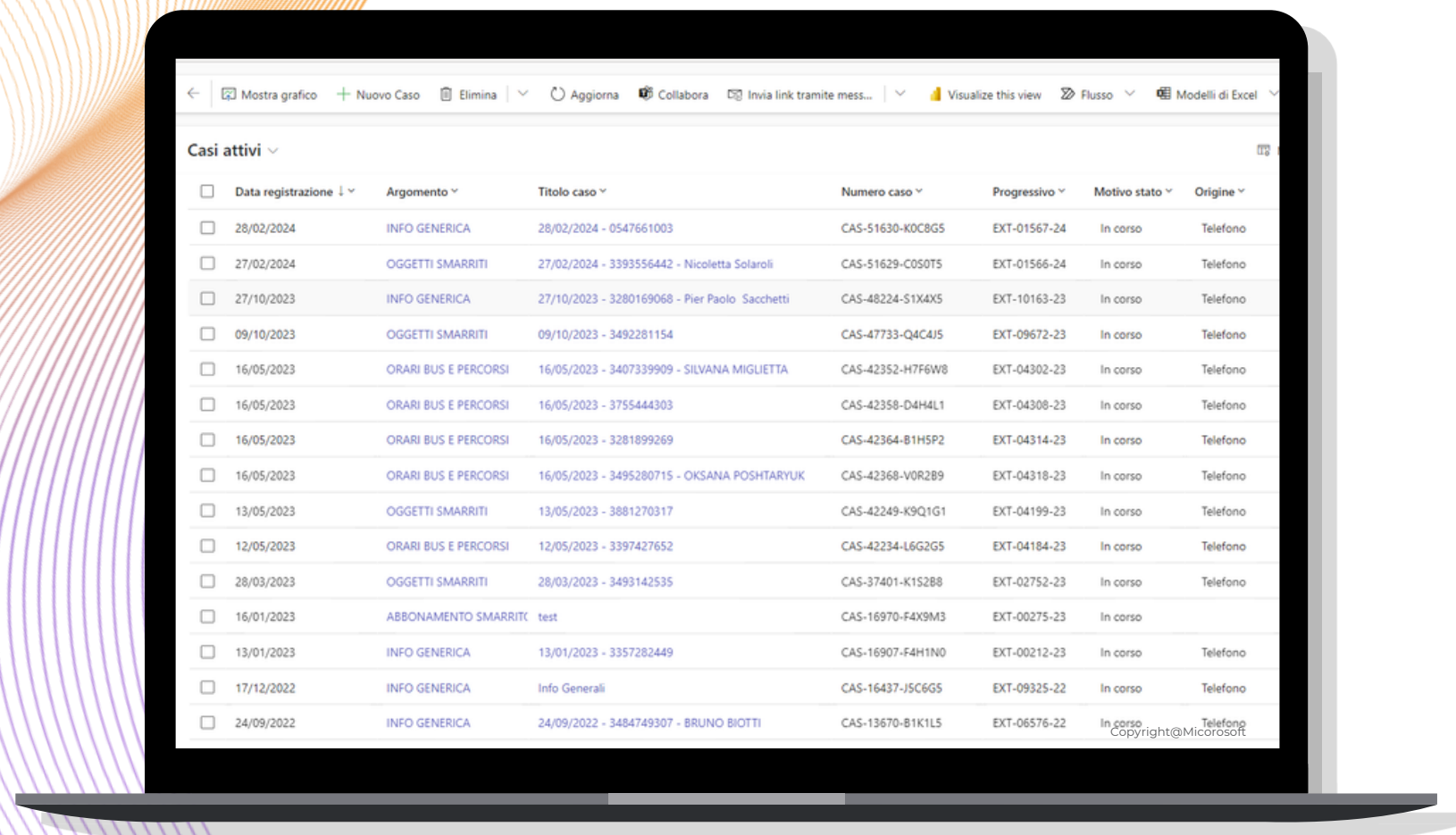
RECLAMI
SEGNALAZIONI



ASSISTENZA



CAMPAGNE MARKETING
E INFORMATIVE



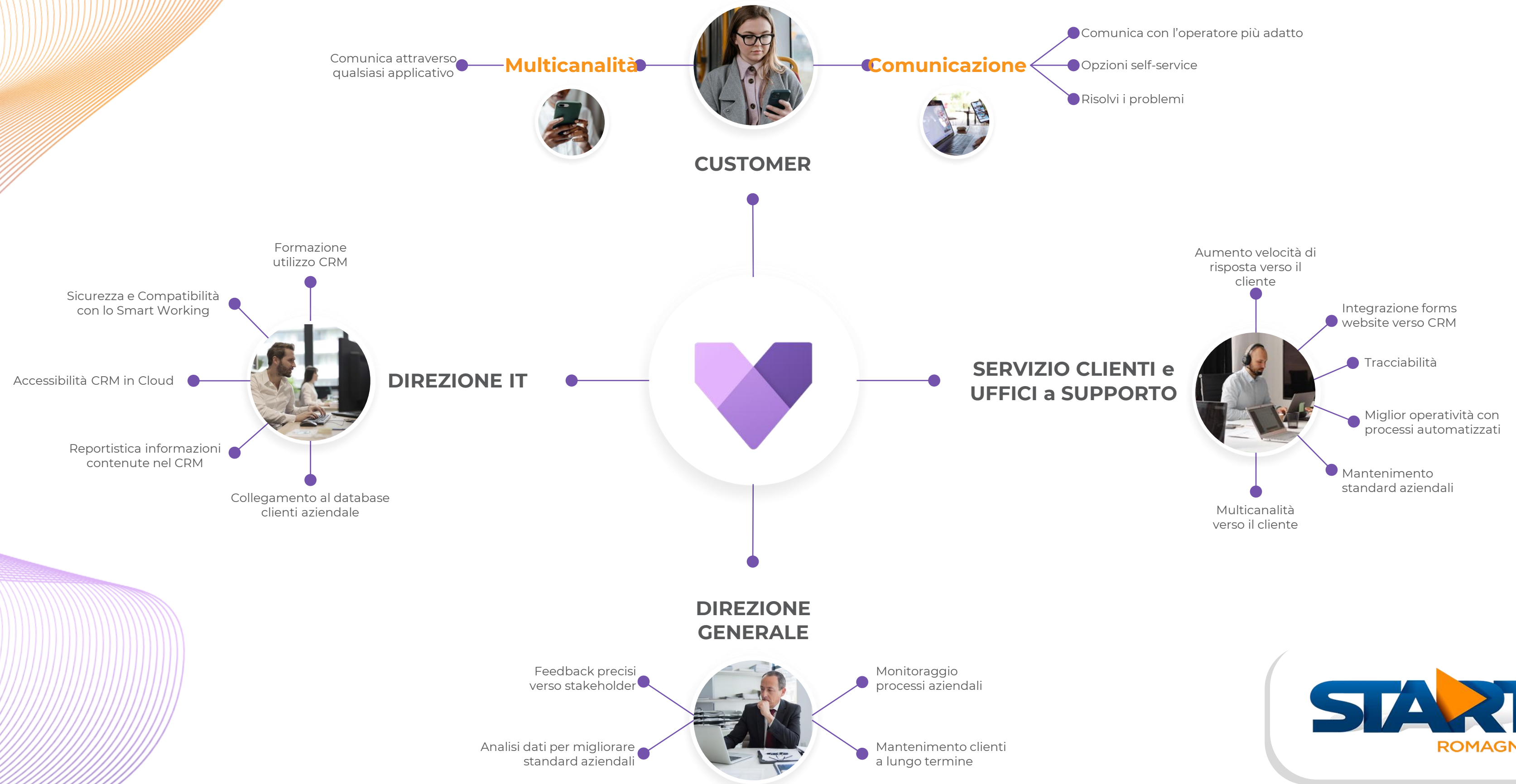
The image shows a laptop screen displaying a CRM application. The interface includes a top navigation bar with various icons and a main table titled 'Casi attivi'. The table contains columns for registration date, subject, case title, case number, progress, status, and origin. The data is organized into rows, each representing a specific case.

☐	Data registrazione	Argomento	Titolo caso	Numero caso	Progressivo	Motivo stato	Origine
☐	28/02/2024	INFO GENERICA	28/02/2024 - 0547661003	CAS-51630-K0C8G5	EXT-01567-24	In corso	Telefono
☐	27/02/2024	OGGETTI SMARRITI	27/02/2024 - 3393556442 - Nicoletta Solaroli	CAS-51629-C050T5	EXT-01566-24	In corso	Telefono
☐	27/10/2023	INFO GENERICA	27/10/2023 - 3280169068 - Pier Paolo Sacchetti	CAS-48224-S1X4X5	EXT-10163-23	In corso	Telefono
☐	09/10/2023	OGGETTI SMARRITI	09/10/2023 - 3492281154	CAS-47733-Q4C4J5	EXT-09672-23	In corso	Telefono
☐	16/05/2023	ORARI BUS E PERCORSI	16/05/2023 - 3407339909 - SILVANA MIGLIETTA	CAS-42352-H7F6W8	EXT-04302-23	In corso	Telefono
☐	16/05/2023	ORARI BUS E PERCORSI	16/05/2023 - 3755444303	CAS-42358-D4H4L1	EXT-04308-23	In corso	Telefono
☐	16/05/2023	ORARI BUS E PERCORSI	16/05/2023 - 3281899269	CAS-42364-B1H5P2	EXT-04314-23	In corso	Telefono
☐	16/05/2023	ORARI BUS E PERCORSI	16/05/2023 - 3495280715 - OKSANA POSHTARYUK	CAS-42368-V0R2B9	EXT-04318-23	In corso	Telefono
☐	13/05/2023	OGGETTI SMARRITI	13/05/2023 - 3881270317	CAS-42249-K9Q1G1	EXT-04199-23	In corso	Telefono
☐	12/05/2023	ORARI BUS E PERCORSI	12/05/2023 - 3397427652	CAS-42234-L6G2G5	EXT-04184-23	In corso	Telefono
☐	28/03/2023	OGGETTI SMARRITI	28/03/2023 - 3493142535	CAS-37401-K1S2B8	EXT-02752-23	In corso	Telefono
☐	16/01/2023	ABBONAMENTO SMARRITI	test	CAS-16970-F4X9M3	EXT-00275-23	In corso	
☐	13/01/2023	INFO GENERICA	13/01/2023 - 3357282449	CAS-16907-F4H1N0	EXT-00212-23	In corso	Telefono
☐	17/12/2022	INFO GENERICA	Info Generali	CAS-16437-J5C6G5	EXT-09325-22	In corso	Telefono
☐	24/09/2022	INFO GENERICA	24/09/2022 - 3484749307 - BRUNO BIOTTI	CAS-13670-B1K1L5	EXT-06576-22	In corso	Telefono

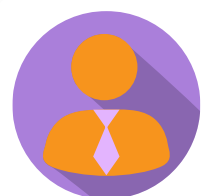
L'interazione con il Cliente in CRM è supportata attraverso tutti i canali di comunicazione (telefono, e-mail, sms, WhatsApp ecc.) e mediante l'inserimento manuale di comunicazioni cartacee, ricevute via posta, o dei dati relativi alle chiamate telefoniche, inbound e outbound.

Attraverso il sistema CRM sarà possibile **avere tutte le informazioni principali in unica piattaforma**, con diverse interfacce di acquisizione dati, di vari sistemi gestionali dedicati alla gestione di aspetti dei clienti come:

- Anagrafica generale;
- Vendita biglietti e abbonamenti tramite diversi canali;
- Sanzioni ecc.



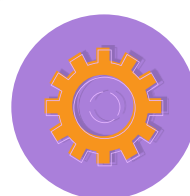
Una **soluzione personalizzata** e **specifica** che ha portato una convergenza a livello operativo ed informativo di processi gestiti in ambienti frammentati e poco comunicanti.



**Visibilità unificata
del cliente**



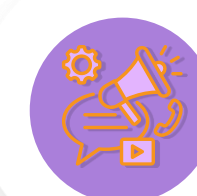
Scheda completa e articolata **su tutti gli aspetti della relazione con l'Azienda.**



Funzioni analitiche che consentano di **migliorare la percezione sulla platea** di tutti i Clienti noti all'azienda



Tracciabilità dei reclami e conseguente risposta seguendo le policy interne



Comunicazione Multicanale
(erogazione di servizi tramite whatsapp, facebook, sito web ecc.)

A high-angle, blurred photograph of a crowd of people walking on a paved sidewalk. The image has a motion blur effect, giving a sense of a busy, crowded environment. On the right side, there is a large, semi-transparent circular graphic that contains a smaller, concentric circle, creating a target-like or tunnel-like visual effect.

Grazie per l'attenzione!

horsa.com
academy.horsa.com

HORSA®

HORSA® devLab