

## **DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA STAMPA**

### **ALMAWAVE**

- Leader nel settore Big Data Pag. 1
- Le aree di attività e le soluzioni Pag. 3
- Monitoraggio dei social network Pag. 8
- L'Amministratore Delegato: Valeria Sandei Pag. 9
- Scheda di sintesi Pag. 10
- Il Gruppo Almaviva Pag. 11

Contact: Ilaria De Bernardis, Responsabile Media Relations,  
tel. 06.3993.4142, mob. 342.9849109,  
[i.debernardis@almaviva.it](mailto:i.debernardis@almaviva.it)  
Mariagrazia Scaringella, Media Relations,  
tel. 06.3993.3566, mob. 340.8455510,  
[m.scaringella@almaviva.it](mailto:m.scaringella@almaviva.it)

Almawave – via di Casal Boccone, 188-190 - 00137 Roma  
tel. +39 06 39931 | fax +39 06 3993 5775  
[www.almawave.it](http://www.almawave.it)

Roma, dicembre 2014

## **ALMAWAVE** **Leader nel settore Big Data**

### **Big Data e innovazione tecnologica**

Almawave è uno dei principali player italiani a vocazione internazionale nel settore Big Data ed è la società di innovazione tecnologica del Gruppo Almoviva, gruppo italiano leader nel settore dell'Information & Communication Technology.

Almawave nasce come start-up nel 2008 con l'obiettivo di proporre al mercato idee e soluzioni innovative, facili da usare, unendo **visione di business** e **competenza tecnologica**.

### **Tecnologia semantico- ontologica**

Le soluzioni proposte dalla Società si caratterizzano per la capacità di gestire e analizzare grandi moli di dati, **attraverso il proprio motore semantico-ontologico**, estraendone le informazioni più significative per i propri clienti.

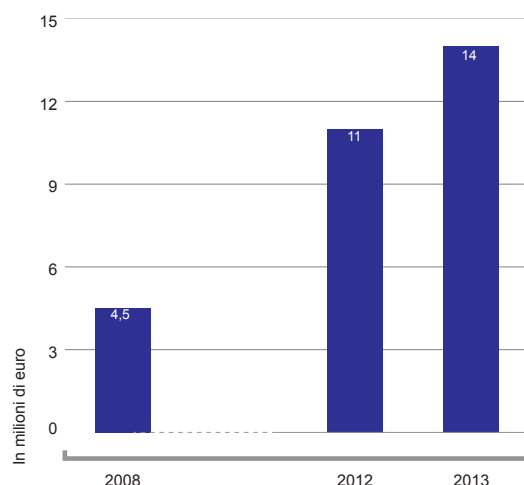


**In Almawave lavorano risorse con background e skills diversi:** dall'approfondita conoscenza dei processi di business e delle soluzioni IT dei clienti, fino alle più avanzate tecnologie semantico-ontologiche.

### **14 milioni di euro di fatturato**

Lo sviluppo della società è testimoniato da un **valore del fatturato** che è cresciuto dai 4,5 milioni di euro del 2008 ai circa 11 milioni di euro del 2012, ai 14 milioni del 2013.

**ALMAWAVE**  
**Evoluzione del fatturato**



### **Ricerca e Sviluppo**

L'attenzione allo sviluppo e all'innovazione trova inoltre riscontro negli **investimenti in R&D**, che nel periodo 2008-2013 sono stati pari a circa **15 milioni di euro**.

Almawave inoltre **collabora con diverse università e con partner scientifici e tecnologici** leader di mercato, tra cui: **Oracle, IBM, Microsoft, Tibco, Microstrategy**.

---

**Presenza globale**

Almawave si caratterizza per il **forte impulso all'internazionalizzazione** e una presenza globale: **opera in Italia e all'estero, in particolare in Brasile.**

---

**Almawave apre a San Francisco**

Nel giugno 2014 è stata inoltre aperta a **San Francisco** la nuova società **Almawave USA Inc.**, subsidiary americana di Almawave, con l'obiettivo di portare nella Silicon Valley i prodotti e i servizi con tecnologia Made in Italy in area customer experience.

---

**I clienti**

**Tra i principali clienti**, Almawave annovera in Italia numerosi **Ministeri e Amministrazioni Pubbliche**, oltre a **grandi gruppi e società private di grandi dimensioni** presenti in diversi settori: **telco, utilities, media, transportation, banking, automotive**. In Brasile Almawave lavora per le principali società di tlc e nei settori finanziario, automotive, media e entertainment.

---

**194 persone**

Almawave **impiega complessivamente 194 persone** nelle sue **4 sedi in Italia** (Roma, Milano, Trento e Firenze) e nelle 2 sedi in Brasile (São Paulo e Belo Horizonte), caratterizzate da un'**età media molto bassa e pari a 34 anni.**

Le figure professionali di Almawave si caratterizzano per un **elevato livello di specializzazione e per l'eterogeneità dei profili di competenze**, che combinano percorsi di formazione tanto tecnologica quanto umanistica: oltre ai laureati in ingegneria, informatica, matematica e fisica, c'è infatti una rilevante presenza di laureati in lettere e filosofia e di specialisti della linguistica e comunicazione.

---

**I riconoscimenti internazionali**

Almawave è stata inclusa per la prima volta nella lista dei **10 più importanti operatori mondiali all'interno** della **Guida** pubblicata nel 2014 da **Gartner Group** sul segmento dello Speech Analytics con la sua soluzione Iride Voice. Almawave è **l'unica società italiana** a comparire nella Guida.

## ALMAWAVE

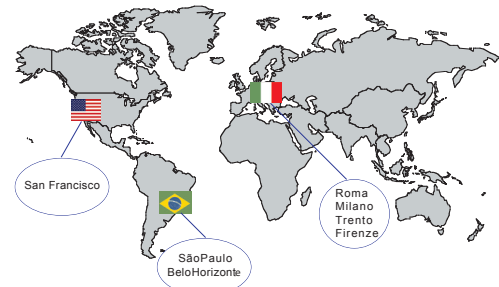
### Le aree di attività e le soluzioni

#### La mission di Almawave

Almawave governa le tecnologie sottostanti agli attuali driver di cambiamento: **mobile, social, cloud e big data, proponendo soluzioni applicative “people centered”**. Attraverso specifici Innovation Labs e Center of Excellence, offre soluzioni mirate ad ottenere maggiore qualità ed efficienza nei processi di **Customer Interaction e Knowledge Management**.

#### ALMAWAVE

##### Le sedi



Obiettivo di Almawave è **rendere l’innovazione concreta, generare idee che si traducano rapidamente in soluzioni semplici ed intuitive**, in grado di potenziare le capacità di esprimersi, creare, elaborare ed interagire di ogni individuo, proponendo un modello unico di “shared intelligence”.

#### Il posizionamento competitivo

In un contesto in cui i grandi competitor internazionali (Amdocs, Oracle) hanno le quote di mercato più alte con piattaforme già consolidate (PeopleSoft, Clarify, Siebel), **l’offerta di Almawave si posiziona come particolarmente innovativa** grazie a:

- la capacità di interagire su più piattaforme e di ottenere e unire le informazioni e i dati da tutti i tipi di interazioni con clienti e database aziendali;
- la tecnologia semantica per estrarre le informazioni chiave e i dati da interazioni scritte e orali;
- la capacità di analizzare il sentiment dell’interazione e di catturarne aspetti inattesi;
- l’offerta di un sistema dinamico di Business Intelligence in real-time per analizzare le informazioni e grandi moli di dati;
- processi automatizzati ed efficienti, con interfaccia in linguaggio naturale per clienti, operatori e dipendenti;
- una formazione dell’operatore più mirata ed efficiente.

## Tre aree di attività

Almawave è strutturata nelle aree **Innovation Labs**, **Center of Excellence** e **Consulting** per offrire ai propri clienti soluzioni tecnologiche innovative basate su una profonda conoscenza dei processi aziendali e su competenze diversificate.

### A) Innovation Labs

I Laboratori si occupano dello sviluppo e della sperimentazione di tecnologie innovative, seguendo una roadmap di evoluzione continua:

- **Semantic Lab:** sviluppa prodotti basati sulla tecnologia proprietaria Iride® per gestire e valorizzare informazioni multicanale.
- **Adaptive Interface Lab:** sviluppa prodotti basati su modelli evoluti di BPM, rule engine, multicanalità e semantica, per semplificare la relazione tra azienda e clienti.
- **Statistics Lab:** sviluppa strumenti, modelli e algoritmi statistici (in collaborazione con centri di eccellenza accademici) finalizzati alla scoperta delle informazioni (web, social, log,...) e al loro utilizzo per finalità di classificazione e indagine.
- **Speech Analytics Lab:** sviluppa prodotti basati su modelli e algoritmi di estrazione e analisi di informazioni vocali, finalizzati alla caratterizzazione di alcune delle componenti metalinguistiche (stato emotivo, caratteristiche fisiologiche, riconoscimento identità) associate al linguaggio vocale.

### B) Center of Excellence

I Centri di Competenza Tecnologica sono dedicati all'analisi delle diverse esigenze dei clienti e alla conseguente progettazione e sviluppo di soluzioni di facile implementazione e poco invasive sui sistemi esistenti. Attualmente i Center of Excellence attivati sono:

- **Information Discovery Advanced Analytics:** realizza soluzioni di Data Warehouse, Business Intelligence tradizionale e avanzata, Business Discovery e Big Data.
- **Web & Mobile:** realizza soluzioni web e applicazioni mobile per facilitare lo scambio e l'interoperabilità tra i differenti sistemi aziendali e fra cliente e azienda.
- **Data Science:** valorizza l'interpretazione dei contenuti ottenuti tramite l'applicazione di modelli semantico-ontologici e statistici.

### C) Consulting

L'area Consulting di Almawave accompagna il cliente attraverso la progettazione e l'erogazione di servizi di Consulenza direzionale, organizzativa e tematica in tre specifiche aree:

- **Business Consulting:** elabora attività di Project Management, Process Reengineering e ICT Governance.
- **CRM Consulting:** elabora strategie per massimizzare la Customer Satisfaction dei clienti.
- **New Media Consulting:** elabora analisi e conduce azioni di New Media Marketing.

#### Un'offerta multi-industry

Le soluzioni tecnologiche di Almawave sono studiate per ottenere maggiore qualità ed efficienza nei processi di **Customer Interaction** e di **Knowledge Management in tutte le Industries** e permettono di analizzare e comprendere in tempo reale volumi di dati sempre crescenti, di diversa tipologia e caratterizzati da elevata volatilità.

Ad esempio le tecnologie sono finalizzate a:

- **migliorare il processo di assistenza ai clienti**, il loro livello di soddisfazione e la complessiva customer experience prima, durante e dopo l'acquisto;
- **classificare in modo innovativo le esigenze** di volta in volta manifestate e cogliere nuovi fenomeni per adattare processi operativi ed offerte alle reali necessità di mercato;
- raggiungere una visione a 360° delle necessità del cliente, identificando anche **cause di insoddisfazione e potenziali reclami**;
- **tracciare mood, monitorare opinioni su prodotti, servizi e trend di mercato** per analizzare il proprio posizionamento, la customer satisfaction e gli effetti di specifiche politiche di marketing o commerciali;
- offrire servizi evoluti su front-end e canali innovativi per **potenziare le capacità individuali degli utilizzatori**;
- **ottimizzare la conoscenza aziendale**, favorendo anche la condivisione delle informazioni;
- **integrare fonti eterogenee** di informazioni per renderle disponibili in forma di nuova conoscenza.

### La piattaforma semantico- ontologica

Almawave vanta un'esperienza unica nella progettazione, realizzazione e gestione di prodotti e soluzioni facili da usare basati su **Iride Semantic Power®**, una piattaforma semantico-ontologica proprietaria, flessibile, completa e innovativa, costruita su modelli matematici di ultima generazione. Tale tecnologia di avanguardia consente di **analizzare ed interpretare in tempo reale tutto il mondo delle informazioni a disposizione degli utenti: da quelle già organizzate e strutturate**, presenti ad esempio nei DB aziendali, **a quelle destrutturate**, fortemente variabili e non prevedibili come post e commenti espressi su social network, blog, email.



Le soluzioni Almawave consentono di individuare, comprendere ed elaborare i concetti di interesse attraverso **l'interpretazione del linguaggio** naturale, rendendo rapida e diretta l'interazione.

### Iride Customer Centric Suite

**Iride®** rappresenta il cuore tecnologico di una suite di soluzioni verticali che completano e potenziano i sistemi aziendali. La **Iride Customer Centric Suite®** è stata realizzata per rendere più facile, veloce ed efficiente l'interazione con il cliente e garantire una customer experience di eccellenza ed una comprensione dei bisogni a 360°.

I principali prodotti della **Iride Customer Centric Suite** sono:

- **IrideAware** per conoscere la reputazione di brand, prodotti e servizi sui nuovi media.
- **IrideCrm Voice** per trasformare la voce in informazioni ed emozioni
- **IrideCrm** per automatizzare i processi dei Call Center.
- **IrideClaim** per gestire attivamente i reclami e le esigenze dei clienti.
- **IrideKm** per ottimizzare la ricerca delle informazioni.
- **IrideCall** per automatizzare le campagne di marketing.
- **IrideOne** per semplificare le attività di front-end.

Iride Customer Centric Suite compete con le principali piattaforme di interazione con i clienti nel settore CRM. **La suite**, progettata per fornire all'operatore gli strumenti più facili e intuitivi, **opera come un customer engagement hub**, in grado di gestire l'interazione con il cliente in modo autonomo e indipendente, a partire dai semplici contatti tramite call center fino alle più sofisticate interazioni multi-piattaforma: social network, email, chat, sms.

Un ulteriore vantaggio della soluzione è che **può essere facilmente integrata con sistemi e software già presenti sul mercato** - quali ad esempio Clarify, Siebel, Amdocs, People Soft, SAP, Microsoft Dynamics - ma anche con gli attuali **sistemi di telefonia e IVR** (Interactive Voice Recognition) - quali Aspect, Avaya, Huawei, Altitude - con **soluzioni di riconoscimento vocale** (Verint e Nizza) e con **sistemi di Business Intelligence** (Spotfire, QlickView, Oracle BI, Microstrategy).

---

**Per Voice**

**Nel giugno 2013 Almawave ha acquisito la maggioranza di PerVoice, società leader nel settore delle tecnologie di riconoscimento vocale,** basate su soluzioni di ultima generazione di matrice totalmente italiana.

Attraverso l'acquisizione di PerVoice, Almawave ha completato il suo portafoglio di tecnologie e soluzioni, **integrando Iride Customer Centric Suite con tecnologie di Automatic Speech Recognition** che utilizzano i più avanzati algoritmi di Speech-To-Text ed Emotional Analysis nelle principali lingue tra cui Inglese, Tedesco, Spagnolo, Arabo, Portoghese, Danese e Greco.

**Almawave è pertanto la prima società in Italia ad offrire una piattaforma unica nel suo genere,** la più completa attualmente esistente per soluzioni offerte e complementarietà degli strumenti utilizzati, in grado di coprire a 360° le esigenze di sintesi e indirizzamento delle esigenze dei clienti.



## **ALMAWAVE** **Monitoraggio dei social network**

### **Le analisi dei dati non strutturati**

Attraverso IrideAware, Almawave è in grado non solo di gestire in maniera efficace e sintetizzare in maniera “intelligente” i Big Data interni a un’azienda, ma anche di **comprendere dati non strutturati come le interazioni sui social network, analizzando e monitorando il sentiment diffuso in Rete** su uno specifico brand o prodotto, espresso dai clienti/utenti in linguaggio naturale, e tracciandone mood e significato.

**IrideAware consente di effettuare attività di Sentiment Analysis in modalità real-time** e permette di analizzare semanticamente i contenuti di fonti pubbliche (social network, blog, forum, etc), per conoscere quanto e come vengono trattate particolari tematiche di interesse.

### **Buzz e sentiment della Rete**

**Il motore semantico-ontologico alla base di IrideAware permette di riconoscere e analizzare i concetti già ampiamente dibattuti e quelli emergenti**, per monitorare costantemente sia il **buzz** (diffusione di un concetto) che il sentiment vero e proprio (opinione positiva o negativa espressa dagli utenti).

### **Le indagini realizzate da Almawave**

Almawave ha recentemente proposto le proprie analisi su fenomeni di attualità che hanno acceso il dibattito dell’opinione pubblica sui social network.

In occasione di importanti appuntamenti con l’attualità, come ad esempio le **elezioni politiche, il Conclave e la nomina del nuovo Pontefice, il Festival di Sanremo e i Mondiali di calcio**, Almawave ha costruito delle indagini ad hoc, estraendo dalle rilevazioni sui social network l’orientamento e il sentiment espressi dai “socialnauti” ed evidenziando i trend emergenti nelle discussioni.

🐦 Cosa si dice di noi?



In generale, è possibile applicare questo tipo di analisi dei commenti scambiati sulle piazze virtuali a qualsiasi brand o prodotto, e conseguentemente a qualsiasi argomento o personaggio pubblico.

Un altro esempio di applicazione è l'**analisi #italianelmondo**: un'indagine che rileva **come viene vista l'Italia attraverso la lente di Twitter**. Attivata a fine settembre 2013, l'indagine è in corso ancora oggi, come strumento di monitoraggio costante, 24 ore su 24, della realtà italiana. L'analisi, organizzata in 1.300 concetti legati al macrotema turismo scatta, di volta in volta, fotografie puntate su eventi di attualità con esiti curiosi e inattesi, generati dalle conversazioni spontanee scambiate sul canale social.

L'indagine prende in considerazione tutte le conversazioni sul tema Italia generate in tutto il mondo, **analizzando con algoritmi statistici il contenuto di milioni di tweet in 6 lingue** (inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese e italiano).

## **ALMAWAVE**

### **L'Amministratore Delegato: Valeria Sandei**

**Valeria Sandei** - 38 anni, nata a Venezia - è **Amministratore Delegato di Almawave fin dalla nascita della Società.**

Dopo la laurea in Economia dei Mercati Finanziari presso l'Università Bocconi di Milano, Valeria Sandei **ha iniziato il suo percorso professionale in JP Morgan**, dove si è occupata prevalentemente di Private Banking.

**Successivamente è entrata in Accenture**, diventando, a soli 27 anni, Manager nell'Area Strategy della Practice Financial Services, dove ha seguito piani industriali e ristrutturazioni di modelli organizzativi per primari istituti di credito.

**Approdata nel Gruppo Almaviva nel 2004**, si è inizialmente occupata di marketing e business development, per poi seguire l'acquisizione del Gruppo Finsiel, dal piano strategico alla due diligence.

**Dal 2008 ha assunto il ruolo di Amministratore Delegato di una nuova società, Almawave**, nata con l'obiettivo di sviluppare servizi di business consulting nei settori core del Gruppo Almaviva, ed **ha guidato la crescita della società** attraverso l'idea vincente di proporre al mercato applicazioni non technology oriented, ma immediatamente comprensibili da semplici utenti di business, facili da usare, rivolte non solo ad esperti del settore IT.



**ALMAWAVE**  
**SCHEDA DI SINTESI**

<b>Anno di fondazione</b>	2008
<b>Fatturato 2013</b>	circa 14 milioni di euro
<b>Dipendenti</b>	194 (età media: 34 anni)
<b>Sedi</b>	4 in Italia (Roma, Milano, Trento e Firenze) 2 in Brasile (São Paulo e Belo Horizonte) 1 in USA (San Francisco)
<b>Presidente</b>	Marco Tripi
<b>Amministratore Delegato</b>	Valeria Sandei
<b>Web</b>	<a href="http://www.almawave.it">www.almawave.it</a>
<b>Indirizzo</b>	Via di Casal Boccone, 188/190 – 00137 Roma

## **ALMAWAVE** **Il Gruppo AlmavivA**

### **Lader italiano nel settore ICT**

Il Gruppo AlmavivA è il leader italiano nel settore dell'Information & Communication Technology, grazie ad una consolidata esperienza e ad una profonda conoscenza dei diversi settori di mercato.



L'offerta del Gruppo si articola in **Soluzioni IT, Outsourcing di servizi di CRM** realizzati tramite AlmavivA Contact, e attività di **Consulting e Business Intelligence** sviluppate da Almawave.

### **Presenza globale**

Il Gruppo AlmavivA opera a livello globale, con **sedi in Italia, Brasile, Tunisia e Cina.**

Le società del Gruppo offrono soluzioni tecnologiche innovative per **fare evolvere i sistemi e i processi operativi di Pubbliche Amministrazioni e Aziende** per migliorare il livello di servizio e rispondere alle necessità di un mercato in continua evoluzione.

Il Gruppo AlmavivA soddisfa tutte le esigenze di innovazione tecnologica dei propri clienti:

- realizza e gestisce sistemi informativi e sistemi di archiviazione di grandi moli di dati, garantendo i più elevati standard di sicurezza e continuità di servizio;
- opera come System Integrator, scegliendo e integrando le migliori soluzioni tecnologiche disponibili sul mercato grazie ad un'ampia rete internazionale di partnership industriali e scientifiche;
- offre un portafoglio di servizi completi in ambito Outsourcing IT. Dispone di un team dedicato di ICT Security, caratterizzato da skill verticali sulle specifiche minacce del Cybercrime, con l'apporto delle più innovative soluzioni disponibili sul mercato. Offre servizi innovativi di CRM inbound e outbound a supporto dei processi di Provisioning e Customer Management (assistenza tecnica, reclami, frodi) caratterizzati da un livello di qualità unico, garantito da una tecnologia proprietaria semantico-ontologica di seconda generazione;

- offre servizi di consulenza e business intelligence per innovare e rendere più efficienti i processi tecnico-gestionali delle aziende, pubbliche e private, e migliorarne i risultati.

**Il Gruppo Almaviva può vantare un'esperienza unica nella progettazione, realizzazione e gestione di sistemi "mission critical",** frutto di una profonda conoscenza delle esigenze e dei contesti tecnico-normativi dei mercati in cui opera.

Presidente del Gruppo è **Alberto Tripi**, Amministratore Delegato è **Marco Tripi**.

---

#### **I numeri di Almaviva**

Fatturato 2013: **700 milioni di euro**

Persone che operano nel Gruppo: **32.500** (al 31/12/2013)

**Sedi: 38 in Italia e 16 all'estero** (Brasile, Tunisia, Cina)