

## Reply

# La forza del SaaS per innovare senza indebitarsi

«Fra le medie e grandi imprese, il mercato di riferimento di Reply, c'è interesse per tutte le componenti del Crm, ma sulle aree innovative è attivo soprattutto il mondo dei media, del manufacturing, il farmaceutico, mentre si muove ancor a rilento il settore finance».

Elena Privitera, Executive Partner di Reply evidenzia l'interesse soprattutto per le applicazioni rivolte ai dealer e per la customer intelligence. «Le aziende stanno iniziando a mettere sonde sul web per catturare e ascoltare i commenti sul branding e le opinioni su un certo prodotto - spiega -. Il nostro ruolo, soprattutto in progetti di frontiera come questi, è innanzi tutto consulenziale, andando a prospettare per le diverse possibilità tecnologiche i pro e i contro, e poi da system integrator, andando ad aiutare il cliente nella realizzazione della soluzione scelta».

Da almeno due anni Reply punta, almeno nelle fasi sperimentali, sul SaaS che, grazie alla caratteristica pay per use, consente alle imprese di affrontare tematiche innovative senza affrontare progetti giganteschi. «Dal nostro punto di osservazione la filosofia di SaaS, già impiegata con successo per l'automazione della forza vendita, è quella che meglio permette alle aziende di aprirsi ai nuovi spazi del social Crm», conclude.

