

“Total Experience”: hospitality, gaming, ma anche betting e servizi di pagamento incrociano le tante sfaccettature della tecnologia. Custom già presente in oltre 76 paesi nel mondo

Sinergia fra tecnologie, esperienza in ambito fiscale, capacità di engagement del cliente finale e service center d’eccellenza: Custom ad ICE – Stand S3-310 – anticipa le richieste del mondo gaming, lottery e betting e si pone come partner unico per i player di tutto il mondo con oltre 15 anni di esperienza.

Oggi il mondo del gaming, lottery e betting vive una fase di forte sviluppo e contaminazione. Da semplice luogo dove sono presenti solo servizi di scommesse o di gioco, oggi si sta trasformando in un ambiente dove poter vivere un’esperienza completa e rilassante, con ristoranti, bar, musica. I clienti finali cercano una “Total Experience” che ha bisogno di servizi adeguati e tecnologie in grado di soddisfare le esigenze di comfort e divertimento delle persone. Ad ICE, Custom propone un nuovo approccio verso questo settore, forte di un’esperienza di più di 15 anni in ambito gaming, lottery and betting e più di 120 mila terminali installati sul campo in tutto il mondo, di cui 50 mila lato servizi di pagamento a livello worldwilde.

Tecnologie e soluzioni trasversali: un unico partner per tutte le esigenze

Oggi Custom è l’unico player in grado di offrire una gamma di soluzioni – hardware, software e service – in grado di andare incontro alle nuove esigenze del mondo del gaming. Fondata nel 1992 e presente in 15 mercati fiscali nel mondo e in 76 paesi, con più di 680 professionisti dipendenti, sei software lab e cinque stabilimenti (Italia, India, Romania, Cina e Brasile), l’azienda ha fatto della trasversalità una sua caratteristica fondamentale. Lo sviluppo continuo di expertise e competenze diversificate, ma sinergiche, ha permesso all’azienda di primeggiare in molti mercati e di proporre spesso per prima delle soluzioni specifiche. Questo mind set strategico consente di accrescere skills verticali su determinati settori che, una volta integrate, riescono a offrire un approccio totalmente imperniato sulle esigenze degli operatori, con uno sguardo sempre attento all’esperienza del consumatore finale. L’esempio chiave viene proprio dal mondo del gaming, dove Custom è in grado di supportare i propri

clienti con un'offerta articolata che mette in comune le soluzioni in ambito Hospitality (sistemi PC POS, stampanti fiscali, registratori di cassa e dispositivi mobile) e quelle più mirate per le scommesse e il gioco come gli scanner ad alta velocità o le stampanti specifiche per il settore. Ma oggi, sempre di più, i punti vendita per le scommesse sono usati per i pagamenti di servizio come bolli auto, assicurazioni, abbonamenti, multe: anche per questa serie di esigenze, Custom è in grado di fornire hardware, software e service che supportano in ogni fase, con capillarità e costanza, il business dei propri clienti.

Il Service Center Custom: un'eccellenza dal 2001

Oggi è un mantra, che Custom ha anticipato di quasi vent'anni: il prodotto è importante, ma il servizio è essenziale. Forte di questa convinzione, l'azienda dedica uno staff di 300 tecnici attivi ogni giorno dalle 7 alle 21 per supportare i clienti nelle loro esigenze. A ogni ora e in qualsiasi luogo: è questo il segreto di un servizio di prossimità in grado di raggiungere KPI elevati nella chiusura di ticket di assistenza con un Service Level Agreement di 8 ore in tutto il mondo. Un servizio inedito e "su misura" – un vero next business day – in funzione dell'evoluzione del mercato, delle esigenze e della tecnologia che ruota ogni giorno attorno al punto vendita. Il service Custom è in grado di gestire completamente il parco macchine di un punto vendita, garantendo assistenza su hardware e software, grazie alla sinergia fra automatizzazione, business intelligence e implementazione tecnologica. Che si tratti di nuove aperture o di refurbishment tecnologico, fino alla verifica periodica dei prodotti fiscali e alla gestione di Extra Service (cessioni, cambi di ragione sociale, cambi ubicazione e chiusure).

Fra realtà aumentata e servizi di hospitality: il gaming oltre il gaming per fidelizzare i clienti

Oggi il mondo del gioco e delle scommesse, in tutte le sue declinazioni, è diventato un luogo dove si incrociano diverse esigenze: le persone cercano svago ma richiedono servizi di ristorazione e intrattenimento. Forte di una lunga esperienza nel mondo hospitality, Custom presenta ad ICE 2020 una serie di soluzioni che diventano centrali per il mondo del gaming, lottery e betting. I sistemi POS, i device mobile, le stampanti e i software diventano così trasversali e permettono agli operatori del mercato di avere un interlocutore unico per tutte le esigenze. Un esempio è POSA (Point of Sale Android): una App Android in grado di soddisfare tutte le esigenze del punto cassa in modo smart, veloce e affidabile. Sviluppata per il mondo hospitality, questa app permette di gestire prenotazioni, collaboratori e clienti grazie a una serie di funzioni personalizzabili. Ma Custom si spinge oltre e presenta a Londra una serie di tecnologie create per amplificare l'esperienza di consumo attraverso la Realtà Aumentata: contenuti informativi, video, statistiche di gioco, promozioni e tutto ciò che la creatività può suggerire. Questo ecosistema tecnologico, che mixa reale e virtuale, diventa un driver di

sviluppo importante perché, da un lato, facilita il lavoro degli operatori e, dall'altro, è in grado di ingaggiare e fidelizzare maggiormente i clienti finali.

Data Intelligence integrata per ottimizzare produttività e workflow

Oggi i dati sono il nuovo petrolio. Le aziende che riescono a gestirli in modo smart ed efficace sono in grado di avere un vantaggio competitivo importante. Per questo Custom ha sviluppato un programma con soluzioni di Data Intelligence in grado di rendere fluido e agile il compito degli addetti ai lavori e, contestualmente, rendere piacevole l'esperienza al consumatore finale. Pagamenti più veloci, servizi dedicati, archiviazione dei dati, profilazioni: sono tutte attività in grado di ottimizzare tutto il flusso di lavoro, con un effettivo beneficio a livello di produttività e di ritorno dell'investimento. La capacità di Custom di integrare hardware, software e service è un elemento chiave, soprattutto quando si parla di Data Intelligence: ogni soluzione dell'azienda italiana, infatti, nasce in un'ottica sinergica dove le funzionalità software danno forma alla parte hardware, che a sua volta è nativamente predisposta a implementare operazioni data driven.

CUSTOM S.p.A.

Custom è una "Hi-Tech Solution Company" che integra know how differenti e competenze progettuali basate su soluzioni hardware, software e service di pre e post vendita su mercati verticali in cui tecnologia e innovazione rappresentano elementi importanti e distintivi. Fondato a Parma nel 1992 da Carlo Stradi e Alberto Campanini, il Gruppo ha come priorità il profondo ascolto del mercato per offrire soluzioni integrate di stampa, scansione, lettura del dato e automazione di servizi al pubblico.

Contatti

Corporate Communication: Alessandro Mastropasqua

Tel. 0521.680111 - Mob. +39 334 6896730 - a.mastropasqua@custom.it

info@custom.biz