



Cloudera riconosciuta a livello mondiale per l'assistenza e il supporto al cliente di prim'ordine

L'azienda ottiene la certificazione in base ai prestigiosi standard SCP (Service Capability & Performance)

Milano, 30 Marzo 2016. [Cloudera](#), fornitore globale della piattaforma di analisi e gestione dei dati più veloce, semplice e sicura basata su Apache Hadoop e delle più recenti tecnologie open source, annuncia di aver ottenuto la certificazione in base agli standard Service Capability & Performance (SCP) per l'erogazione di un servizio di assistenza ai clienti di prim'ordine. Cloudera ha ottenuto la certificazione al termine di un completo processo di revisione delle attività del supporto globale, che si è esteso per un periodo di dodici mesi di preparazione e gestione dedicata del progetto. Gli standard SCP quantificano l'efficacia delle operazioni di assistenza e supporto in base a una serie di rigorosi parametri con oltre 100 importanti indicatori di performance. Il criterio, nello specifico, determina l'efficacia complessiva dell'organizzazione di assistenza e rappresenta i più alti standard per le best practice del settore.

“Ottenendo la certificazione, Cloudera ha dimostrato un solido controllo dei processi, un portafoglio avanzato di servizi predittivi e proattivi e un eccezionale impegno volto a favorire il successo dei clienti. Questo risultato dimostra chiaramente che abbiamo un set ben consolidato e maturo di best practice in grado di soddisfare il più elevato livello di assistenza e supporto nel nostro settore”, ha dichiarato Angus Klein, vice presidente del supporto di Cloudera. “Siamo l'unico fornitore di Hadoop ad aver ottenuto questo tipo di certificazione, a dimostrazione che Cloudera si dedica all'eccellenza del servizio clienti. Crediamo che i nostri clienti meritino tutto questo, e sicuramente non staremo a 'dormire sugli allori'. Il processo fornisce una guida chiara al management di Cloudera al fine di riconoscere quando si è fuori rotta e offre una struttura per consentirci di continuare a offrire un servizio di livello enterprise che è quanto i nostri preziosi clienti meritano”.

Negli ultimi diciotto anni, gli standard SCP hanno supportato le aziende tecnologiche nella definizione della qualità e dell'efficacia delle operazioni di servizio globali. Gli standard, riconosciuti a livello internazionale, definiscono le migliori pratiche per fornire un servizio di prim'ordine, quantificano i livelli delle prestazioni e stabiliscono una struttura per il miglioramento continuo dei processi aziendali. Le aziende certificate devono dimostrare le loro performance e l'impegno all'eccellenza attraverso verifiche annuali di ri-certificazione.

“La certificazione di Cloudera secondo gli standard SCP dimostra le competenze avanzate in termini di supporto alla clientela e l'impegno nel fornire un servizio eccellente”, ha dichiarato Greg Coleman, vice

presidente dei programmi strategici di Service Strategies. “Nel corso dell’ultimo anno, Service Strategies ha potuto verificare chiaramente la determinazione di Cloudera nel creare un business sostenibile a lungo termine all’interno dei mercati emergenti di riferimento. Questo è un segnale chiaro per i suoi clienti: Cloudera continuerà a essere una società solida e focalizzata sul cliente per molti anni a venire”.

Cloudera parteciperà a un processo di revisione annuale di ri-certificazione completa degli standard SCP al fine di rispettare gli standard di eccellenza. Aprendo l’azienda a un audit esterno, Cloudera crea un meccanismo di commenti critici per migliorare costantemente il suo modello operativo durante il processo di espansione a livello globale. Cloudera sta sperimentando un modello di business unico, ed ha implementato una serie di programmi per supportare e migliorare il processo di sviluppo su tutta la linea creando processi su misura a supporto della missione e dei valori dell’azienda e dei flussi di lavoro interconnessi all’interno dell’organizzazione, mantenendo centrale il servizio e l’assistenza ai clienti.

Gli standard SCP sono focalizzati sull’ottimizzazione delle performance in un’ampia gamma di aree di processi di business al fine di offrire la migliore esperienza complessiva del servizio. Questi programmi completi sono un catalizzatore per mantenere la coerenza in tutta l’azienda e, oltre a migliorare il servizio, aumentano l’efficienza e la produttività, migliorano le prestazioni operative e finanziarie e creano un vantaggio competitivo. Cloudera entra così a far parte della comunità delle più importanti aziende tecnologiche già certificate secondo gli standard SCP come Epicor Software, EMC, NetApp, Teradata, Wind River Systems, e molti altri che hanno implementato con successo gli standard SCP. Attualmente sono oltre duecento le società di servizi in tutto il mondo che utilizzano gli standard SCP per migliorare la loro attività.

###

A proposito di Service Strategies Corporation

Service Strategies migliora l’eccellenza del servizio aiutando le aziende a fornire un servizio di elevata qualità e di assistenza ai propri clienti. I principali fornitori di servizi a livello mondiale hanno adottato gli standard Service Capability & Performance (SCP) di Service Strategies come piano d’azione per raggiungere l’eccellenza nel servizio e come riferimento per misurare il proprio successo. Inoltre, migliaia di professionisti del servizio in tutto il mondo hanno migliorato le proprie competenze attraverso la partecipazione a corsi di formazione e di certificazione della società; al contempo i servizi di consulenza strategica offerti aiutano le organizzazioni di servizi a ottimizzare le operazioni di business e a migliorare notevolmente le performance. Per ulteriori informazioni su Service Strategies, visitare il sito servicestrategies.com o inviare un’e-mail a info@servicestrategies.com.

A proposito di Cloudera

Cloudera offre la piattaforma per la gestione e l’analisi dei dati aziendali basata su Apache Hadoop e le più recenti tecnologie di open source. Le principali aziende di tutto il mondo si affidano a Cloudera per affrontare le principali problematiche di business con Cloudera Enterprise, la piattaforma dati più veloce, semplice e sicura disponibile ad oggi. I clienti di Cloudera sono in grado di acquisire, archiviare,

elaborare e analizzare efficientemente una vasta quantità di dati per utilizzare analisi avanzate al fine di elaborare decisioni di business più velocemente, in modo più flessibile e con costi inferiori rispetto al passato. Per assicurare il successo dei propri clienti, Cloudera offre ampio supporto, sessioni di training e servizi professionali. Ulteriori informazioni sono disponibile su <http://cloudera.com>.

Per saperne di più:

Web: cloudera.com

Blog: cloudera.com/blog e vision.cloudera.com

Twitter: twitter.com/clouderaITA

Facebook: facebook.com/cloudera

Linkedin Group: [linkedin.com/Cloudera Italia](https://linkedin.com/Cloudera%20Italia)

Cloudera Community: community.cloudera.com

Informazioni stampa

Deborah Wiltshire

Cloudera

+1 (650) 644-3900 ext. 5907

press@cloudera.com

Tania Acerbi, Francesco Petruzzi, Elena Bottioli

Prima Pagina

0291339811

cloudera@primapagina.it