

**SISECO Soluzioni Informatiche** è una società che opera nell'ambito IT da 16 anni, realizzando soluzioni informatiche personalizzate nell'ambito software ed hardware.

**SISECO** è presente nel mercato dell'Information Technology in qualità di struttura specializzata nello sviluppo di applicazioni gestionali per la piccola e media impresa, specializzate per la Gestione di Call Center e attività di Telemarketing, nonché software per il monitoraggio della produzione industriale e controllo qualità in società Industriali.



UNA SOLUZIONE GESTIONALE COMPLETA E PROFESSIONALE PER IL CRM  
SEMPLICE, VELOCE, POTENTE, RAPIDO DA INTRODURRE IN AZIENDA

<http://www.siseco.com/pro/gat/>

CHIEDI LA DEMO VIA INTERNET SENZA IMPEGNO  
Tel. 0331-341917 – [info@siseco.com](mailto:info@siseco.com)

Potenza & Semplicità  
by SISECO - WWW.SISECO.COM

*GAT permette alle aziende di gestire con efficienza ed efficacia la struttura di Telemarketing e promozione commerciale. Il software è ideato appositamente per la gestione completa ed integrata dell'attività di rappresentanza presente nei Business Partner di Telecom Italia, FastWeb, Wind, Albacom, InfoStrada, Vodafone e delle agenzie commerciali che operano con agenti e/o negozi (es. agenzie viaggi) e società di mediazione commerciale.*

***E' indispensabile anche per le aziende di servizi che erogano Servizi CRM, Telemarketing, Help Desk e Contact Center in Outsourcing.***

*Consente di gestire il proprio catalogo, le segnalazioni, gli ordini, gli agenti, gli appuntamenti ottimizzati per zona, il relativo calcolo provvigionale di agenzia, degli agenti e degli operatori di telemarketing. Un unico sistema integrato e modulare per gestire dalle provvigioni fino all'attività di Telemarketing (promozioni, campagne, offerte, contratti in linea, appuntamenti degli agenti e le relative agende, rapporti visita, inserimento automatico dei pre-contratti chiusi in linea,...)*

*La **flessibilità e la semplicità di utilizzo** rendono questo software uno strumento indispensabile per la gestione dei rapporti con la clientela e dei servizi di telemarketing ed assistenza, indipendentemente dall'ambito aziendale in cui viene utilizzato. Disponibili anche i moduli di gestione magazzino, commesse per eventuali installatori esterni/interni, vendita al banco.*

Funziona anche in **ASP**, tramite semplice connessione Modem / ADSL Internet

## Le funzioni principali:

- Funzionalità a norma D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003 – Gestione “**Privacy**”
- Gestisce l'archivio Clienti con funzionalità C.R.M. (es. funzione “*Buon compleanno per i contatti!*”)
- Gestione funzionalità Recency, Frequency, Monetary e Potentiality (R.F.M.)
- Gestione di tutti i contatti ed indirizzi aggiuntivi per i Clienti Business
- Gestione dei Clienti Prospect
- Gestione delle caratteristiche aggiuntive senza limitazioni e della consistenza dei clienti
- Gestione Portafogli Multipli per gestire più mandati di agenzia
- Gestione Rapporti Visita degli agenti completamente personalizzabile
- Gestione Interviste telefoniche completamente personalizzabile
- Gestione Specifiche di contratto e riga contratto completamente personalizzabile
- Gestione archivio Agenti, Telemarketer ed Agenzie (il prodotto è multi-agenzia)
- Gestione dei carichi di lavoro per i telemarketer
- Gestione delle segnalazioni ed assegnazioni
- Algoritmi di distribuzione dei carichi variabili, con e senza mantenimento del portafoglio
- Gestione anagrafica Prodotti e Servizi
- Gestione dei Contratti
- Gestione provvigioni correnti e storiche
- Gestione delle provvigioni a scaglione e con obiettivi
- Stampe statistiche dettagliate e riepilogative
- Calcolo provvigionale di agenzia, per Telemarketer e per gli Agenti
- Analisi di efficacia degli operatori, delle segnalazioni, degli agenti, agenti/operatori, segnalatori/agenti
- Gestione motivazioni (campagne promozionali) con priorità, script di telemarketing, campi personalizzabili
- Gestione Prodotti e Servizi per il Call Center
- Gestione in linea della documentazione prodotti (precompilazione modelli durante le telefonate)
- Potentissime funzionalità di Importazione Anagrafiche e Campagne mediante strutture flessibili e Wizard di importazione Elenchi da File Excel (oppure da Database ACCESS)
- Algoritmi di assegnazione operatori con mantenimento portafoglio
- Wizard sostituzione guidata di un operatore (consente di ripartire carichi di lavoro tra gli operatori)
- Wizard di Creazione guidata campagna telemarketing
- Statistiche dettagliate e sintetiche delle telefonate (per operatore, per durate, intervalli di tempo, ...)
- Statistiche dettagliate e sintetiche di ogni campagna del call center (stati di avanzamento, situazioni di sintesi e di dettaglio complessive e per ogni campagna)
- Invio immediato delle conferme in Linea nell'archivio Segnalazioni e Contratti
- Gestione degli SCRIPT telefonici
- Gestione agenda integrata per gli appuntamenti degli agenti (stampa segnalazioni e contratti in formato agenda, dettagliata e sintetica, esportazione agenda in formato TXT, Stampa Unione e HTML per Internet).
- Funzione di controllo in tempo reale dell'attività di ogni singolo operatore
- Gestione zone Clienti ed Agenti per ottimizzare gli appuntamenti
- Gestione sicurezza delle funzioni a livello utenti (gli utenti hanno diversi livelli di profilo: normale, avanzato, amministratore, telemarketer)
- Gestione Integrata Rilevazione delle Presenze

## Ed in più

- **Modulo VOIP CTI e LINK CTI compresi ed Integrati !**
- Gestione **Zone Agenti e Clienti** per ottimizzare gli appuntamenti; il programma suggerisce automaticamente l'agente più vicino al cliente e la sua disponibilità
- Interfaciabile con sistema **PROVVIGIONALE esterno** per incrociare il calcolo provvigionale
- Gestione integrata del **MAGAZZINO MERCE** e generazione **COMMESSE**. Gestione ordinato, impegnato, scaricato. Tutto in automatico semplicemente inserendo e confermando il contratto.
- Gestione integrata **Vendita al Banco** per i negozi
- Integrato con piattaforma **CRM di Telecom Italia**



### Caratteristiche di dettaglio

<p><b>Generali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nativo Windows 32bit - Funziona in reti TCP/IP - <b>Multitutente senza limite al numero postazioni</b></li> <li>- Nessun limite di archiviazione - Completamente personalizzabile</li> <li>- <b>Piattaforma MS SQL Server 2000 SP3 con database relazione, utilizzo di integrità referenziale, Triggers e Stored Procedure</b></li> <li>- Tutti i moduli sono fortemente integrati ed operano con un'unica interfaccia sul medesimo archivio</li> <li>- Avanzata gestione utenti con protezione del sistema con password di minimo 4 caratteri (tutti i tentativi di accesso vengono memorizzati). Sono memorizzati anche tutti i Login e Logoff del sistema.</li> <li>- Tutte le opzioni sono a livello di utente</li> <li>- Gli utenti hanno tre livelli di profilo: normale, avanzato, amministratore; per differenziare le funzioni disponibili</li> <li>- Tutte le operazioni significative vengono "inserite nel log di sistema" (memorizzate) in una agenda storica, dove viene memorizzato l'operatore, il timing dell'evento, la tabella ed il record interessato (se significativo) e la descrizione dell'operazione (inserimento/modifica/cancellazione)</li> <li>- Possibilità di esportare il Log all'interno di un file di testo prima di eliminarlo. Il formato del file di testo è del tipo "TXT DELIMITATO".</li> <li>- Stampa in anteprima a video e su stampante laser. Tutte le stampe possono essere riprodotte in qualsiasi momento. Per le stampe principali è previsto il conteggio del numero di volte che vengono stampate.</li> <li>- Stampe esportabili in Word / Excel</li> <li>- Tutte le informazioni presenti a video possono essere esportate in file esterni in formato CSV, XLS, TXT, XML, HTML, SQL, DBF, RTF con un semplice tasto</li> <li>- Le ricerche principali vengono memorizzate per un successivo utilizzo (a livello di singolo utente)</li> <li>- Tutte le funzionalità presenti a menu sono personalizzabili a livello utente</li> <li>- Funzionalità di ricerca in ogni maschera funzionale ed estesa a tutti i campi in gestione. I filtri di ricerche maggiormente utilizzati possono essere memorizzati per un successivo riutilizzo.</li> <li>- Funzionalità di ordinamento A&gt;Z e Z&gt;A in ogni maschera funzionale ed estesa a tutti i campi in gestione.</li> <li>- Anteprima di stampa con gli stessi filtri impostati in maschera. Nelle stampe viene riportato il filtro eventualmente applicato.</li> </ul>
------------------------	--

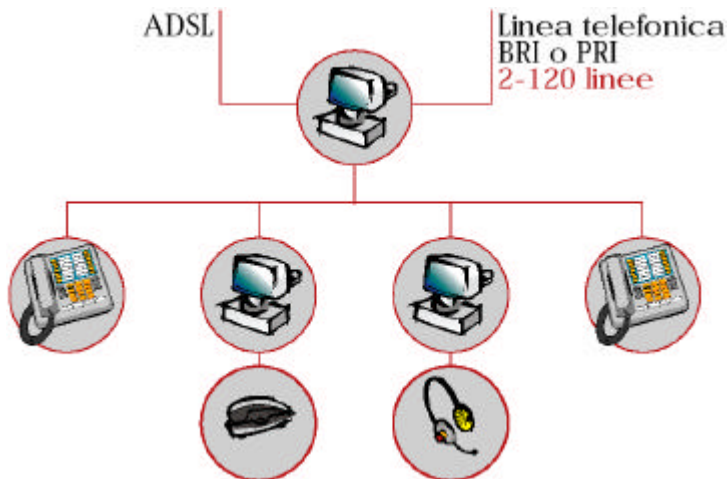
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutte le stampe standard riportano la data/ora di stampa</li> <li>- Barra di stato con i suggerimenti operativi contestuali</li> <li>- Funzionalità di ricerca anche da tastiera (tasti funzionali F2, F3, F4, F5, F6)</li> <li>- Funzioni più comuni per gli operatori di telemarketing accessibili anche con i tasti funzionali</li> <li>- Le tabelle collegate ai campi in lookup possono essere gestite con un semplice doppio click</li> <li>- Tutte le tabelle principali memorizzano la data, l'ora e l'utente di inserimento dell'informazione, nonché la data e ora di ultima modifica</li> <li>- Gestione delle personalizzazioni molto flessibile grazie al database aperto ed ai "Parametri della Procedura" direttamente gestiti dall'utente.</li> <li>- I Parametri della Procedura possono essere "specializzati" per ogni singolo utente</li> <li>- <b>Gestionale Multi-Agenzia, Multi-Campagna, Multi-Contratto e Multi-Portafogli</b></li> </ul>
<b>POTENZA E SCALABILITA' SENZA CONFRONTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Database SQL Server 2000 SP3</b></li> <li>- <b>Funzionamento Client/Server anche in remoto</b></li> <li>- Numero illimitato di utenti/operatori</li> <li>- Archivio segnalazioni, prospect, campagne, contatti senza limiti</li> <li>- <b>Fino a 10.000 chiamate contemporanee</b></li> </ul>
<b>Gestione dei clienti con sistema C.R.M. E R.F.M.</b>	<p>Consente di gestire il cliente con tutte le informazioni generali e statistiche:  Dati del cliente – Indirizzi e recapiti - Informazioni statistiche  Agente di riferimento - Appartenza al portafoglio Telecom  Elenco contatti aziendali di riferimento - Storico dei contatti  Caratteristiche effettive e potenziali del cliente (completamente personalizzabile) - utile per Telemarketing o per pianificare le visite degli agenti  Sofisticata funzione di ricerca. E' possibile ricerca i clienti per ogni campo presente in anagrafica.  Ricerca per codice fiscale e per partita IVA  Ricerca in base ai telefoni presenti in anagrafica  Ricerca in base allo storico  Ricerca in base alle caratteristiche aggiuntive dei clienti, utilizzando tutte le tipologie di filtro (uguale, diverso, simile, &gt;=, &gt;, &lt;, &lt;=) con una o due caratteristiche in contemporanea.  Nell'elenco di ricerca clienti è presente una funzione "Apri tutti", che consente di aprire la gestione dei clienti con gli stessi criteri di ricerca impostati al fine di effettuare rapidi controlli ovvero esportare una parte di clienti.  Ricerca immediate mediante ALTRI COLLEGAMENTI: dei contratti storici, delle campagne di appartenenze (storiche ed attuali), delle interviste e delle telefonate effettuate a favore del un cliente selezionato.  Tutte le variazioni vengono segnalate nel registro della procedura (es. Viene loggato l'evento di cambio del Portafoglio del cliente)</p>
<b>Gestione anagrafiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Archivio Agenti / Operatori di Telemarketing / Agenzie.</b> Su questo archivio è gestito un flag Disabilitato al fine di escludere dalla selezione degli agenti / operatori non più in azienda</li> <li>- <b>Prodotti e Servizi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con possibilità di raggruppamento articoli per particolari attività di promozione e calcolo provvigionale</li> <li>- secondo codice di aggregazione per sintetizzare i report statistici (Gruppo prodotti)</li> <li>- definizione degli obiettivi numerici e/o di fatturato mensili, trimestrali, semestrali e annuali</li> <li>- opzione di disabilitazione del prodotto/servizio (rimane in anagrafica ma non è più utilizzabile)</li> <li>- opzione di movimentazione del prodotto (per poterlo gestire nell'ambito del modulo magazzino)</li> <li>- vincolo dell'articolo ad un determinato Portafoglio</li> <li>- collegamento al listino di altri programmi esterni (es. CRM di Telecom Italia)</li> </ul> </li> <li>- <b>Provvigioni</b> - Le provvigioni vengono gestite e personalizzate per ogni articolo e per ogni agente operatore di tlmk/agenzia, per scaglioni, in percentuale e/o per importo fisso. Le opzioni di calcolo consentono di determinare la provvigione per scaglioni sia retroattivi che non retroattivi. Le schede provvisionali hanno inoltre un periodo di validità, al fine di poter storicizzare le schede e consentire alla procedura di poter ricalcolare le provvigioni relativamente anche ai periodi pregressi. Sono presenti le funzionalità di ricerca, selezione e stampa.</li> <li>- <b>Provenienze.</b> Viene gestita una tabella all'interno del quale indicare la provenienza di ogni singola segnalazione / contratto. Su questo archivio è gestito un flag Disabilitato (es. 191, NOB di Telecom, altro....) al fine di escludere dalla selezione quelli non più significativi / esistenti ed agevolare l'inserimento</li> </ul>

**Modulo VOIP**

**NEW**

**Il modulo VOIP di GAT trasforma una rete di PC in una rete telefonica.**

Uno dei PC avrà la funzione di centralino mentre gli interni saranno composti da tutti gli altri PC della rete (con cornetta dedicata, USB o cuffia) e dai telefoni IP.  
 Il modulo VOIP opera anche in collaborazione con un centralino tradizionale.  
 In presenza di una connessione Internet il modulo VOIP permette a tutti i telefoni su PC, a quelli IP ed anche a quelli di un eventuale centralino tradizionale, di fare telefonate usando Internet.  
 Il modulo VOIP è completamente integrato con i moduli CRM, Call Center Inbound e Outbound di GAT, realizzando così complete soluzioni Contact Center senza il bisogno di costosi centralini telefonici né tantomeno delle costosissime soluzioni CTI.



**Cosa puoi fare con questo modulo di GAT4:**

- ↳ Chiamate Automatiche (**Automatic Call**) ad una velocità incredibile !
- ↳ Distribuzione delle Chiamate con varie politiche (modulo **ACD**)
- ↳ Intercettazione automatica stato *OCCUPATO* con impostazione richiamo
- ↳ Intercettazione automatica stato *NON RISPONDE* con impostazione richiamo
- ↳ **Identificazione del chiamante** mediante CLID oppure con digitazione codici (IVR Avanzato)
- ↳ Applicazione algoritmi Ciclici e Progressivi (Round Robin ed altri)
- ↳ Registrazione Conversazione
- ↳ Intercettazione Conversazione (Opzione Coaching)
- ↳ Connettere telefoni IP
- ↳ Gestione **Gruppi** e Code
- ↳ Client per il **telelavoro tramite Internet**

Numero linee telefoniche ISDN (da 2 a 120) su unico server  
 Possibilità di definire uno o più posto-operatori (centralinista)  
 Gestione delle musiche di attesa e messaggi di cortesia  
 Gestione di un numero illimitato di interni  
 Gestione di profili dettagliati e permessi per utente (num.proibiti, ecc.)  
 Possibilità di definire una segreteria aziendale  
 Gestione delle code  
 Conferenza ad N interlocutori

Cercapersone  
 Identificativo di chiamata  
 Elenco delle ultime 100 chiamate fatte e ricevute  
 Stato di tutti gli interni in tempo reale  
 Pulsanti di chiamata rapida  
 Gestione di suonerie personalizzate  
 Client multiutente: personalizzazione in funzione del login  
 Gestione di un numero illimitato di chiamate con gestione delle code  
 Inoltro con supervisione o cieco

Reindirizzamento delle chiamate (verso numeri interni o cellulari, etc.) statico o dinamico

Cattura chiamata  
 Casella vocale personale (attiva anche se il client è spento)  
 Voice mail: consulto via e-mail dei messaggi vocali

LCR: scelta automatica del carrier telefonico a minor costo  
 Avvio come servizio  
 Integrazione **COMPLETA** con centralini tradizionali tramite bus SO  
 Gestione gruppi  
 Gestione gruppi misti (Client: LAN, remoto, ISDN, rotta WAN)  
 Management remoto  
 Chiamate su WAN (Internet, DSL, CDN, VPN, etc.)  
 Integrazione con GAT completa Inbound/Outbound  
 IVR - Risponditore automatico multinodo  
 Supporto Telefono IP SIP

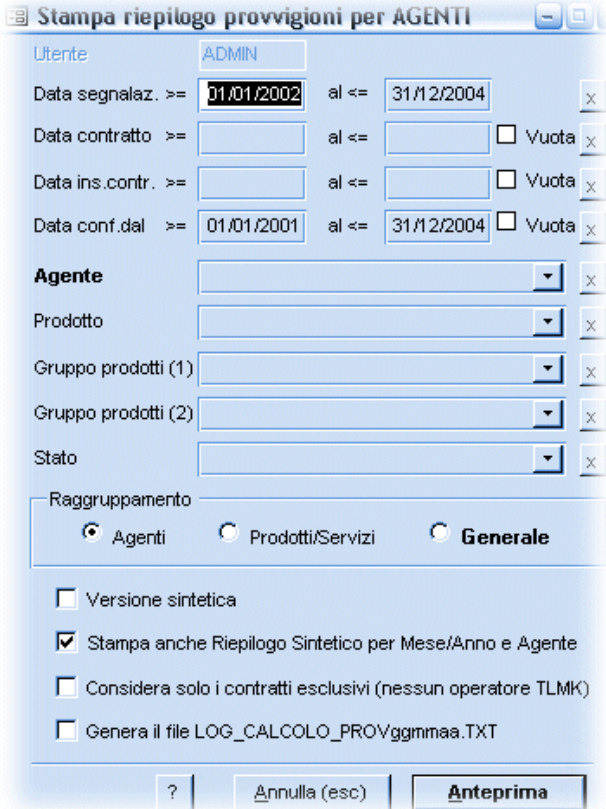
Supporto client remoto per **Telelavoro tramite Internet (ADSL)**  
 Registrazione chiamata

**LINK CTI**

**SUPPORTO MODEM / VOICE e PHONE BAR ESTERNE.** E' disponibile il collegamento tramite MODEM e PHONE BAR alla linea Telefonica. Questo consentirà di comporre i numeri telefonici in automatico da parte del programma, iniziare e terminare la telefonata in modalità asincrona rispetto al programma. Tutte le operazioni di telefonia standard (composizione numero telefonico, appendere cornetta, conversazione, ID chiamato, durata conversazione, intervalli medi tra due conversazioni, status di numero occupato/errato) saranno rilevati automaticamente dal programma. Questo consentirà un controllo preciso dell'attività sviluppata dal call center.

**Segnalazioni**

Inserimento e gestione completa della assegnazione segnalazioni agli agenti, con possibilità di indicare tutti i

<p><b>/Contratti</b></p>	<p>dati del cliente, delle note, l'agente di riferimento, l'agenzia, l'operatore di telemarketing, la data e l'ora dell'appuntamento, la persona che ha generato la segnalazione. Successivamente all'appuntamento sarà possibile indicare l'esito dell'appuntamento (positivo/negativo), consentendo alla procedura di generare il report "Schede di segnalazione" giornalmente, da inviare a Telecom.</p> <p>La scheda diventa successivamente un ordine, indicando il dettaglio degli articoli confermati, la data di contratto e la data di conferma (es. la data di inserimento nella procedura ISVT), dalla quale maturano le provvigioni.</p> <p>Vengono gestiti come obbligatori i seguenti campi: Provenienza, Agente Assegnato, Operatore di Telemarketing, Agenzia, tutti referenziati in apposite tabelle.</p> <p>Completa gestione degli STATI dell'assegnazione e dell'ordine (completamente personalizzabile)</p> <p>Gestione automatica della data e ora di inserimento e ultima modifica</p> <p>Potenti funzionalità di ricerca (per data, portafoglio, agente, stato, data conferma, numero, cliente)</p> <p><b>GESTIONE AGENDA: mediante l'integrazione con il prodotto CALL CENTER &amp; TELEMARKETING è in grado di gestire perfettamente l'agenda di tutti gli agenti, ottimizzando gli spostamenti logistici. Consente inoltre di stampare gli appuntamenti degli agenti in formato AGENDA.</b></p> <p><b>Le funzionalità dell'agenda sono completamente parametriche.</b></p>
<p><b>Analisi efficacia</b></p>	<p>Tra le segnalazioni di Mario, quante segnalazioni sono diventate ordini ?</p> <p>Tra le segnalazioni assegnate all'agente Bruno, quante si sono trasformate in ordine ?</p> <p>Consente di analizzare l'efficacia degli Agenti o delle Segnalazioni (segnalato da...), valutando in termini di valore e percentuale il rapporto tra le segnalazioni che non hanno generato ordini e gli ordini.</p> <p>Analisi di efficacia disponibili in base a: Segnalazioni, Agenti, Operatori di TLMK, Operatori di TLMK con dettaglio agenti.</p>
<p><b>Riepilogo sintetico</b></p>	<p>Consente di rispondere a domande come: Quanti linee ISDN sono state segnalate nel mese ? Quante per il portafoglio LARGE ? E' in che STATO sono ?</p> <p>E' una statistica generale ad uso agenzia che determina, per un certo periodo, la distribuzione delle segnalazioni e ordini, per ogni portafoglio e per ogni stato e per ogni agenzia.</p>
<p><b>Analisi obiettivi</b></p>	<p>All'interno del Listino è possibile indicare gli "Obiettivi anno corrente" su base Mensile, Trimestrale, Semestrale ed Annuale.</p> <p>L'Analisi per obiettivi fornirà una stampa con evidenza degli obiettivi per ogni codice articolo. Questa stampa è raggruppata solo per anno. Nell'ambito dell'anno evidenza per ciascun articolo gli obiettivi fissati in anagrafica e ne determina le percentuali di raggiungimento.</p>
<p><b>Riepilogo provvigionale</b></p>	<p>Calcola le provvigioni per periodo (dal giorno al giorno), <b>per gli agenti, per gli operatori di telemarketing e per l'agenzia</b>. E' possibile impostare dei filtri per articolo, per soggetto e per periodo.</p> <p>Per agevolare l'individuazione di eventuali differenze di calcolo rispetto a quanto previsto è possibile registrare in un file di testo tutti i dettagli che compongono il riepilogo provvigionale.</p> <p>Nel riepilogo provvigionale degli agenti è possibile visualizzare per ogni agente un prospetto di sintesi.</p> <p>Per ogni soggetto viene stampato un foglio sintetico con il dettaglio delle provvigioni per ogni ordine confermato, con il calcolo completo delle provvigioni spettanti.</p> <p>Per la corretta valorizzazione provvigionale è necessario che esista un scheda provvigionale valida nel periodo della data di conferma del contratto, lo stato del contratto deve essere impostato su CONTEGGIA e la singola riga del contratto deve essere impostata su calcola. L'utente avanzato infatti può decidere di esporre delle righe di contratto ma non conteggiare ovvero di non esporre dei contratti.</p> 

E' uno dei moduli principali del prodotto e consente la completa gestione delle liste per un centro di Telemarketing attivo. Mediante sofisticati sistemi di importazione e di assegnazione agli operatori, viene garantita la perfetta distribuzione dei carichi di lavoro e la massima performance dall'attività di telemarketing. Tutte le importazioni vengono eseguite a fronte di una determinata motivazione (es. Liste recall per convegno, Liste recall per clienti potenzionali, ...) e con una priorità predefinita, al fine di indicare agli operatori sia i nominativi da contattare che la sequenza di priorità da rispettare. Gli inserimenti in lista dei nominativi da contattare vengono continuamente monitorati mediante la gestione degli stati, sia a livello di nominativo che di singola telefonata.

Il processo di importazione delle liste avviene mediante un Autocomposizione Guidata, ricca di suggerimenti ed illustrazioni del processo. L'importazione da file XLS è totalmente personalizzabile.

**Struttura di trasposizione**

Si suggerisce di selezionare il file XLS di riferimento così da poter selezionare il nome delle colonne contenute nel file

Seleziona file XLS guida... Duplica struttura...

ID	Codice Struttura	Chiave	Caratteristica	Indirizzi Agg.	Nome Colonna nel file XLS	Nome Campo all'interno di GAT	Tipo
2	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RagSoc	==> RagSoc	Testo
3	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indirizzo	==> Indirizzo	Testo
4	Default	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	P.IVA	==> P.IVA	Testo
5	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Telefono	==> Tell	Testo
6	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	idport	==> Idportafoglio	Numerico
8	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cap	==> Cap	Testo
9	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	comune	==> Città	Testo
10	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Attività	==> SetAtt	Testo
11	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Note	==> Note	Testo
50	Default	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	codfisc	==> CodFisc	Testo
51	Default	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DANZA	==> [CARATTERISTICA]	Numerico
52	Default	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	LUCEdl	==> [CARATTERISTICA]	Testo
54	Default	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Indirizzo	==> Indirizzo	Testo

ATTENZIONE: Nei campi "Nome Campo nella tabella Clienti" devono essere presenti:  
 \*\* Tell - necessari per nuovi clienti  
 \*\* IDPortafoglio - mediante la gestione della tabella portafoglio scegliere il codice portafoglio da assegnare  
 \*\* Almeno un campo chiave significativo (es. P.Iva, Codice Fiscale)  
 - Il campo P.IVA nel file EXCEL deve contenere 11 cifre significative.  
 - Il campo Cod.Fisc. nel file EXCEL deve contenere 16 cifre significative.  
 INDIRIZZI AGGIUNTIVI: per importare indirizzi aggiuntivi selezionare l'opzione relativa

### Struttura di importazione completamente parametrica.

La struttura di importazione, completamente parametrica, consente di importare qualsiasi informazione in anagrafica dei clienti. Oltre ai campi di anagrafica è infatti possibile definire infinite "Caratteristiche aggiuntive", che saranno memorizzate per data in riferimento ad ogni singolo cliente.

L'utente può definire la destinazione di ogni colonna del file XLS mediante una semplice definizione della struttura di importazione.

**Modulo  
TELE  
MARKETING**

**SISECO - Wizard Importazione Anagrafica Clienti/Elenchi**

**Import Anagrafica Clienti/Elenchi**

- Selezionare la struttura di trasposizione  
Default  x Apri Struttura
- Seleziona file CLIENTI  x ? Apri verifica  
File: C:\Documents\SISECO\GAT4\Gat3x\GAT-DATI.mdb  
Selez. file Indirizzi  x ? Apri verifica
- Importa eventuali nuovi clienti  Inserire in motivazione
- Verifica P.IVA / Cod.Fiscali  Registra esito in file TXT
- Selezionare la motivazione dall'elenco  
CAMPAGNA DI PRIMAVERA  x Nuovo motivo
- Selez. stato per chiusure autom. nominativi in elenchi pregressi con stato elenco Aperto  Motivi stesso tipo  
Chiuso d'ufficio  x  Solo se priorità <=

Utente ADMIN Annulla < Indietro **Avanti** > Fine

### Algoritmo di assegnazione

Consente di dividere il carico di lavoro sugli operatori. L'algoritmo nello specifico è sintetizzato nei punti seguenti:

- Se un cliente non appartiene a nessuna lista di recall con stato aperto, l'inserimento avviene "casualmente" ad un certo operatore. Manualmente è possibile poi modificare l'assegnazione.
- lo stesso cliente non può appartenere a più liste di recall con stato aperto
- lo stesso cliente può essere inserito in una lista di recall con una certa motivazione (es. WB) e con una certa priorità. Durante l'inserimento è obbligatorio assegnare l'operatore. In questo caso se era già presente un'adesione positiva precedente dovrà essere riassegnato allo stesso operatore. Se l'assegnazione precedente era chiusa negativamente l'operatore dovrà essere diverso.
- se un cliente per il quale si sta effettuando un inserimento in lista risulta già presente in altre liste con stato di aperto, quest'ultima assegnazione viene chiusa se la nuova motivazione ha una priorità >= . Diversamente viene aggiunta ma automaticamente chiusa d'ufficio la precedente.

Gli stati delle assegnazioni (\*\*) sono in gestione all'utente. Ogni stato viene individuato dal sistema mediante una delle seguenti opzioni:

- A = aperto, quando è inserito in lista
- U = chiuso d'ufficio, quando viene chiuso perché è stato effettuato un ins.to con priorità >=

- N = chiuso negativo, quando viene chiamato il cliente ma l'esito è negativo (es. non interessato)
- P = chiuso positivo, quando viene effettuata un'adesione telefonica
- T = fissato appuntamento per gli agenti (in agenda) vedi gestione relativa
- W = nominativo in stato di attesa (da richiamare)

### Funzionalità generale

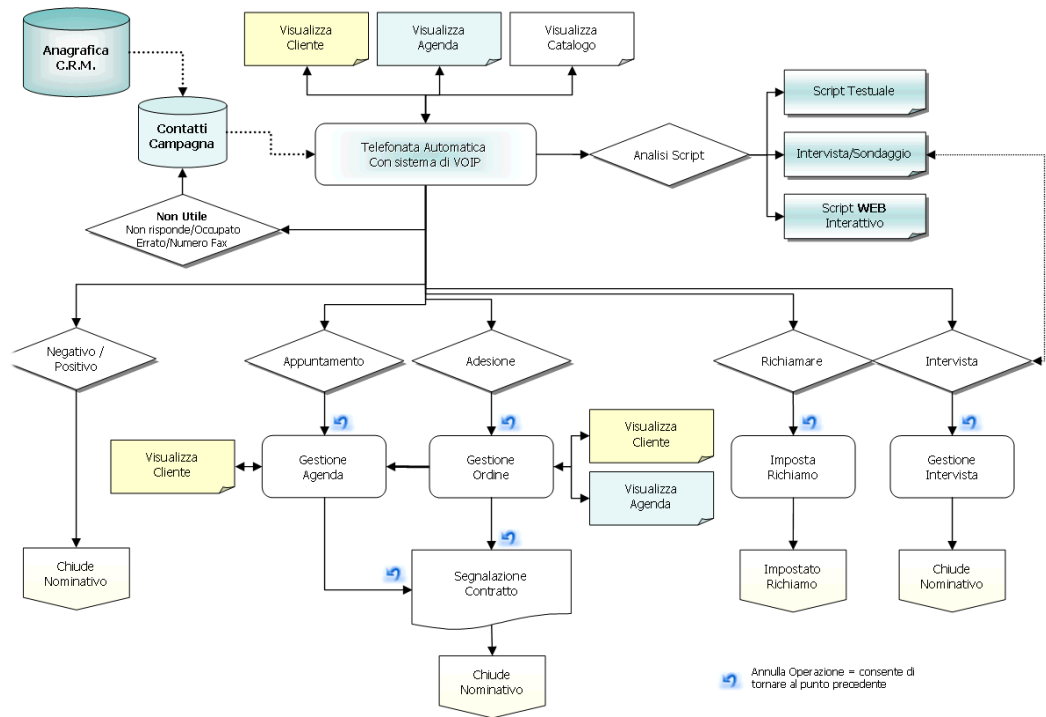
Il programma consente di assegnare un certo insieme di clienti ad un operatore di telemarketing per un determinato "motivo". L'operatore di telemarketing procede ad evadere la lista assegnata producendo delle chiamate telefoniche ed aggiornando lo stato delle assegnazioni in Chiuso (\*\*). L'obiettivo dell'operatore diventa pertanto quello di svuotare tale lista. Le assegnazioni hanno una priorità variabile da 0 a 100, al fine di consentire la predisposizione di una sequenza di chiamate.

### Durante la gestione delle liste è disponibile:

- la completa gestione del cliente; durante la telefonata e in tutte le funzioni successive è sempre possibile visualizzare e gestire l'anagrafica del cliente, navigando all'interno delle sue telefonate precedenti (anche di altre campagne e di altri operatori) e visualizzando le segnalazioni/contratti già a suo carico, nonché verificarne la consistenza
- la visualizzazione del listino riservato al Telemarketing
- l'accesso rapido all'ultima chiamata
- la possibilità di effettuare "Chiusure in linea"; in questo caso viene effettuato automaticamente il carico della scheda di segnalazione/contratto all'interno del GAT-Modulo Segnalazioni/Contratti.
- L'avviso automatico all'operatore se il cliente è attivo in più liste di telemarketing
- **Gestione SCRIPT telemarketing** durante le conversazioni degli operatori. La gestione consente di definire a livello di ogni singola Motivazione (Campagna), all'interno della relativa tabella uno script TESTUALE oppure uno SCRIPT inserito all'interno di un file in formato HTML. Gli script TESTUALI possono essere caricati da un file di testo oppure inseriti manualmente, mentre gli script HTML vengono referenziati mediante un link ad un file HTML, che verrà successivamente visualizzato all'interno del browser predefinito del sistema. Durante le telefonate è disponibile la funzione SCRIPT per richiamare lo script associato ed agevolare così la conversazione con il cliente mediante uno schema già preconfigurato e consolidato nel tempo. La finestra di script inoltre, grazie alle nuove funzionalità di memorizzazione delle posizioni, può essere mantenuta aperta durante la gestione delle telefonate in modalità Popup sullo schermo, consentendo la normale operatività. Grazie al ridimensionamento memorizzato delle finestre l'operatore può operare al meglio anche con risoluzioni inferiori a 1024x768.
- **Gestione Interviste.** Mediante una apposita tabella Interviste è possibile inserire, durante le telefonate, anche i riscontri relativi all'intervista telefonica. La gestione delle interviste telefonica è opzionale. Nella tabella Motivi è possibile definire se per una determinata campagna l'intervista deve essere obbligatoria. Per la gestione delle interviste sono disponibili in gestione all'utente le due tabelle (es. CONCORRENZA, TITOLO DI STUDIO, UTILIZZO PC.).
- Definire il Motivi di rifiuto che consente di specificare un dettaglio ulteriore nel caso l'esito della telefonata sia del tipo Negativo.

**NEW**





**L'elenco delle assegnazioni viene visualizzato secondo i seguenti criteri:**

Il sistema visualizza in ordine di priorità inverso le assegnazioni in cui data chiusura è vuoto, data richiamo <= data odierna, stato <> da chiuso (\*\*).

L'operatore ha la possibilità di richiedere opzionalmente la visualizzazione delle assegnazioni con data richiamo > data odierna.

**Esempio di operatività:** l'operatore seleziona un nominativo riferito ad un determinato motivo, conferma l'apertura della chiamata, descrive brevemente la conversazione, compila la sezione "Caratteristiche del cliente" (es. individua il numero di linee ed altre informazioni analoghe, queste sono note puramente informative), determina l'esito della chiamata.

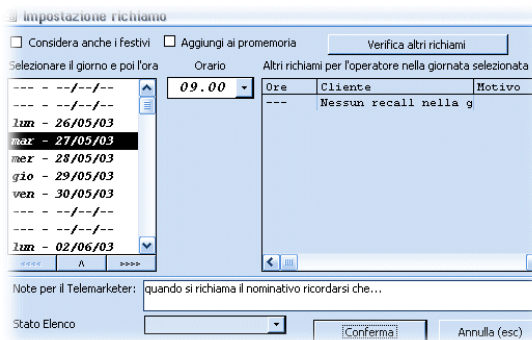
Se l'esito è negativo viene chiusa l'assegnazione come "Non interessato" (impostazione Data chiusura). In questo caso la coordinatrice può decidere di riassegnare il cliente ad un altro operatore.

Se positivo con appuntamento viene impostato lo stato "Fissare appuntamento" e l'assegnazione risulterà chiusa per l'operatore (impostazione Data chiusura).

Se positivo con chiusura in linea sarà necessario inserire il dettaglio dei prodotti confermati. Il sistema provvederà a generare il contratto. Il documento allegato, nel formato RTF, viene compilato e successivamente aperto in Word, stampato e successivamente salvato. Il sistema provvederà ad associare il file al numero di protocollo assegnato in automatico dal sistema al contratto. Successivamente a questa operazione l'assegnazione scompare dalle liste per il call center.

**Gestione Recall**

Se l'utente dovrà essere richiamato il sistema prevede una completa e ricca serie di funzionalità per la gestione dei richiami, agevolando l'operatore con funzionalità mirate all'impostazione automatica o manuale del richiamo, alla visualizzazione di promemoria per i recall ovvero di un elenco sempre aggiornato dei richiami da effettuare.

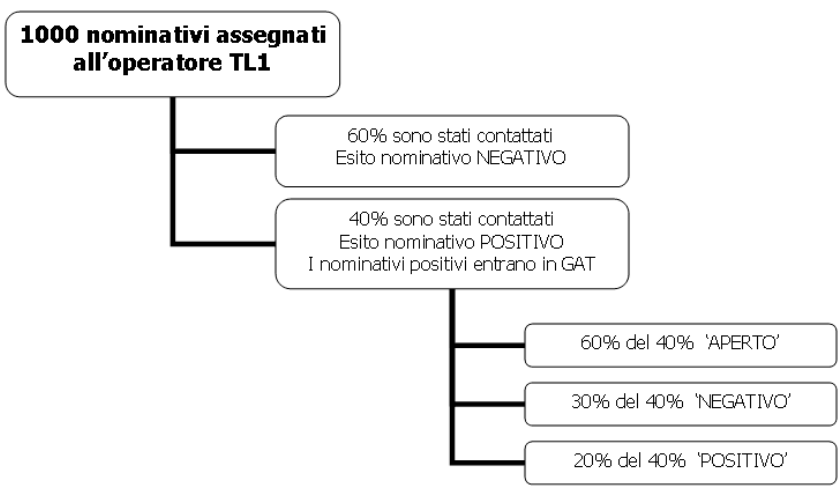


Un nominativo da richiamare sarà visualizzato in lista soltanto dal giorno di richiamo in poi.

Data/Ora richiamo	Operatore	Ragione sociale (doppio click)	Motivazione (campagna)
11/11/2002 9.00	TL10	BONISIO FRANCO	ISDN/Tzero 10/09/02
11/11/2002 9.30	TL10	BORELLA FABIO	ISDN/Tzero 10/09/02
11/11/2002 10.30	TL10	BONORA EMILIO	ISDN/Tzero 10/09/02
09/12/2002 0.31	TL11	CAMPAGNOLI CARLO	I S D N/Tzero TRIS 10/09/02
09/12/2002 0.31	TL10	CAMPORINI CRISTINA	ISDN/Tzero 10/09/02

In virtù delle politiche sopra descritte relativamente ai meccanismi di assegnazione il sistema non consentirà che lo stesso cliente venga assegnato a due operatori diversi per due motivazioni differenti entrambe in stato di aperto (\*\*).

Esempio: 1000 nominativi della Lista "Internauti" assegnati all'operatore TL1



### Ricerche e stampe

Il sistema consente la ricerca e stampa delle assegnazioni per operatore di telemarketing, con relativa indicazione dello stato di avanzamento (codice stato assegnazione).

Il sistema consente la ricerca delle telefonate effettuate per data apertura, data chiusura, data richiamo, operatore, stato e campagna.

### Statistiche

Il sistema consente di generare riepiloghi a video e in stampa dei carichi di lavoro e delle performance ottenute dagli operatori a seconda della campagna, del periodo e della tipologia di chiusura del nominativo. Anche dalla visualizzazione sintetica di una statistica (es. 20 nominativi in stato di aperto sulla campagna ALICE ADSL per l'operatore TL1 e l'agenzia 10) è possibile effettuare il Drill Down con un solo click, visualizzando l'elenco dei nominativi che compongono il dato statistico.

E' possibile determinare la durata media delle chiamate e degli intervalli tra due chiamate in sequenza dello stesso operatore, per campagna, periodo e tipologia di chiamata.

Descrizione	Priorità	N°
CONTRATTI SCADUTI	22	504
Gruppi di continuità	50	698
I S D N/Tzero TRIS 10/09/02	100	499
Importato da P187 04/12/2002 7.04.3	100	499
ISDN/Tzero 10/09/02	100	499
ISDN/Tzero 05 10/09/02	100	195
PROVA CAMPAGNA 10	10	68
prova50403	0	3
RET Novembre 2002	40	73
TELECOMMY ZERO P187	100	72
T-zero 18/07/02	100	4
WB Dicembre 2002	35	73
WB Novembre 2002	100	73
WB BACK LUGLIO 2002	11	584

### GESTIONE AGENDA

La gestione dell'agenda consente di gestire in rete e su più postazioni gli appuntamenti degli agenti o delle agenzie in gestione. Tutto il sistema lavora in modalità concorrente e consente di mantenere sempre sotto controllo gli appuntamenti già fissati, anche da altri operatori, evitando di duplicare appuntamenti ed ottimizzando i tempi di spostamento logistico dei soggetti che effettueranno la visita.

Gli appuntamenti vengono visualizzati giorno per giorno e sono collegati strettamente con la chiamata del call center effettuata e la segnalazione generata.

Gli appuntamenti possono inoltre essere visualizzati e stampati nel formato AGENDA da rilasciare agli agenti.

Prima di fissare un appuntamento viene richiesta la conferma definitiva.

Gli appuntamenti possono essere posticipati e variati in ogni momento.

E' possibile definire, agente per agente, i limiti di agenda da rispettare (es. disponibilità di fissare appuntamenti soltanto il lunedì, martedì e giovedì. Il sistema provvede a visualizzare il tempo disponibile dell'agente soltanto nei giorni ed orari predefiniti per quel soggetto).

Sono disponibili inoltre:

- La stampa dell'elenco segnalazioni in formato agenda (stessi filtri della ricerca segnalazioni)
- L'esportazione degli appuntamenti in formato CSV, TXT, HTML, Merge (stessi filtri della ricerca segnalazioni), XML, XLS.

#### Gestione ZONE e suggerimento APPUNTAMENTI

Mediante una sofisticata gestione di zone (per provincia, CAP, Città ed Indirizzo) il programma propone automaticamente gli agenti competenti nella zona del cliente e suggerisce l'agente disponibile.

Nell'esempio che segue, dopo aver selezionato il giorno e l'ora viene proposto un elenco di agenti operanti in zona 11111, dei quali però uno solo è disponibile, per il giorno 13/12/2002 alle ore 11.30.

C.Agente	Nome	Cognome	Situazione agenda	Giorno disp.	Ora
AG2	Flavio	Verdi	Manca Agenda venerdì	13/12/2002	11.30
AG001	Micro Attilio	Colombo	AGENDA COMPLETA	13/12/2002	11.30
AG1	Mario	Rossi	DISPONIBILE	13/12/2002	11.30
AG3	Luca	Neri	AGENDA IMPEGNATA	13/12/2002	11.30

Elenco delle disponibilità agenti in zona. Verificare bene il giorno disp. e l'ora. Il programma propone automaticamente il primo spazio utile.

Annulla (esc) Conferma scelta

NEW

Interfaccia

**SISTEMA  
PROVVIGIONAL  
E LEGACY**

L'integrazione con il sistema PROVVIGIONALE di un eventuale fornitore o mandante consente di evidenziare le eventuali anomalie esistenti tra le provvigioni calcolate da GAT e quelle determinate dal fornitore. Il sistema prevede l'importazione periodica e progressiva del Trilogy che viene inviato periodicamente, la gestione delle tabelle di incrocio tra i codici listino presenti in agenzia e quelli utilizzati dal fornitore. Infine effettua l'elaborazione per individuare le anomalie esistenti (es. contratti presenti in agenzia non calcolati da Telecom, contratti difformi, ...).

Gestione  
documenti

**COMMESSA  
DDT Emessi  
FATTURE**

All'interno del modulo GAT | Segnalazioni e Contratti è possibile gestire molto semplicemente anche i documenti tipicamente collegati alla completa evasione di un contratto, quali:

- La generazione di una COMMESSA, per un reparto interno ovvero per una eventuale ditta installatrice esterna
- La stampa del Documento di Trasporto della merce
- La stampa della Fattura finale per il cliente, a seguito dell'avvenuta installazione / consegna del prodotto / servizio

Con un **UNICO INSERIMENTO** infatti l'utente alimenta:

- **il contratto del cliente**
- **il calcolo provvigioni**
- **la statistica del programma**
- **la generazione dell'eventuale COMMESSA**
- **la stampa del DDT**
- **la stampa della FATTURA**

Alcune informazioni saranno aggiuntive in funzione del tipo di documento:

- documento di Commessa: Note, Referente, Data, Numero, Fornitore, Banca d'appoggio e numero C/C, Condizioni di pagamento e un secondo indirizzo del cliente, dove effettuare l'installazione (sede operativa). Se non viene compilata la sede operativa si intende automaticamente identica alla sede indicata nel contratto.
- documento di trasporto (DDT): Note, Referente, Data, Numero, Spedizione, Porto
- documento Fattura: Note, Referente, Data, Numero, Banca d'appoggio e numero C/C, Condizioni di pagamento

La numerazione dei documenti è alfanumerica e può essere automatica o manuale.

Nella stampa dei documenti FATTURA, DDT e COMMESSE, vengono espresse nella parte alta, le intestazioni dell'azienda (Logo, Partita IVA/Codice Fiscale, Indirizzo, Telefono).

Le ricerche e le stampe delle Segnalazioni e Contratti possono essere effettuate anche:

- in base al numero Commessa, al numero DDT, al numero Fattura, alla data di installazione ed in base all'agenzia (il programma è multi agenzia)

Le nuove stampe disponibili sono:

- Stampa Commessa, DDT, Fattura, Elenco Commesse, Elenco DDT, Elenco Fatture

Gestione integrata

**MAGAZZINO  
E  
COMMESSE**

**NEW**

Il modulo di Magazzino ha le seguenti caratteristiche generali:

- E' multi-magazzino
- E' perfettamente integrato con la gestione delle Segnalazioni / Contratti
- Consente di emettere i seguenti documenti: Commessa, DDT, Fattura.
- Può gestire infiniti movimenti
- Mantiene in linea tutti i movimenti ed effettua il calcolo giacenze e disponibilità in tempo reale (nessun saldo viene memorizzato all'interno del sistema, agevolando così la modifica di qualsiasi movimento in ogni situazione, salvo la chiusura di magazzino)
- La chiusura di magazzino è semplicemente impostata mediante una data di riferimento (valore predefinito 31/12/2001)
- L'unità di misura è variabile

Il modulo consente di effettuare le seguenti gestioni:

- Gestione anagrafica articoli movimentabili
- Gestione carico DDT merce ricevuta per carico magazzino
- Inserimento contratto in GAT e impegno del materiale ordinato
- Generazione commessa di lavorazione da inviare alla ditta installatrice (eventuale generazione DDT), con dettaglio dei servizi da eseguire e dei costi e condizioni commerciali da applicare

Ad installazione avvenuta si procederà a confermare il contratto. Il programma automaticamente scarica il materiale effettivamente utilizzato e libera il materiale inizialmente impegnato all'inserimento del contratto. Successivamente sarà possibile:

- Generare la Fattura per il cliente finale
- Interrogare il materiale disponibile (entrato - impegnato - scaricato) per quantità e valore
- Interrogare il materiale a magazzino (entrato - scaricato) per quantità e valore
- Stampare l'Elenco commesse aperte con esposizione del valore
- Stampare l'Inventario di magazzino valorizzato al costo ultimo di acquisto

#### Riepiloghi di magazzino

Il programma fornisce all'utente due situazioni di magazzino: *sintetica* e *dettagliata*, sia a video che in stampa. Nella *versione sintetica* viene visualizzato per ogni prodotto la giacenza totale e la disponibilità totale, con i relativi valori di magazzino (costo di acquisto).

Nella *versione dettagliata* viene visualizzato per ogni prodotto e per ogni singolo magazzino

- il totale carico periodo precedente
- il totale impegno periodo precedente
- il totale scarico periodo precedente
- la giacenza periodo precedente
- la disponibilità periodo precedente
- il totale carico periodo attuale
- il totale impegno periodo attuale
- il totale scarico periodo attuale
- la giacenza periodo attuale
- la disponibilità periodo attuale
- la giacenza complessiva
- la disponibilità complessiva
- e per ogni quantità la relativa valorizzazione

**SISECO SRL**  
Via Silvestro 44

**Situazione di magazzino**

Chiusura di magazzino: 31/12/2001

Mag. Codice Gruppo	UM G.M.R.	SITUAZIONE COMPLESSIVA		SITUAZIONE ATTUALE				SIT. PREC.		
		G. Totale Valore	D. Totale Valore	Carico Valore	Impegno Valore	Scarico Valore	Giacenza Disponibile Valore	Carico Valore	Impegno Valore	
00 BUS FLAT	NR	-5,58	-5,58	0,00	0,00	19,28	-10,58	-18,28	5,00	0,00
FONIA	50,00	1175,00	1175,00	185,00	0,00	0,00	185,00	108,00	1085,00	0,00
00 CAB. DIGITEL	NR	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
FONIA	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00
00 CALL CNT	NR	-5,00	-5,00	5,00	1,00	10,00	-5,00	-6,00	0,00	0,00
FONIA	0,00	5,00	5,00	5,00	0,00	0,00	5,00	5,00	0,00	0,00
00 CPS	NR	6,00	6,00	6,00	1,00	1,00	-6,00	-6,00	5,00	1,00
FONIA	0,00	39,00	39,00	30,00	0,00	0,00	30,00	38,00	9,00	0,00
00 EASY BLDG	NR	-1,00	-1,00	0,00	0,00	1,00	-1,00	-1,00	0,00	0,00
FONIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**VANTAGGI**

#### I vantaggi della soluzione

- Maggiore efficienza del telemarketing
- Maggiori appuntamenti fissati
- Maggiori adesioni in linea
- Maggiore efficacia degli operatori
- Condivisione delle informazioni
- Standardizzazione delle soluzioni
- Velocità nelle risposte
- Controllo degli stati di avanzamento
- Gestione dei carichi di lavoro
- Statistiche sintetiche per cogliere le migliori opportunità e le giuste decisioni

Gli operatori hanno bisogno di interagire con un software che in tempo reale metta a disposizione le informazioni necessarie per risolvere le esigenze segnalate dai clienti.

La produttività e l'efficienza di un Call Center, quindi, dipendono fortemente da una riuscita integrazione tra telefonia e informatica e la nuova tecnologia CTI (Computer Telephony Integration) permette il dialogo tra queste due tecnologie.

L'accesso al sistema è completamente controllato e registrato mediante una semplice interfaccia di "Login", che ricorda anche la versione del sistema.



In anagrafica degli utenti è possibile definire la tipologia. Un utente può essere definito:

- utente amministratore
- utente avanzato
- utente normale

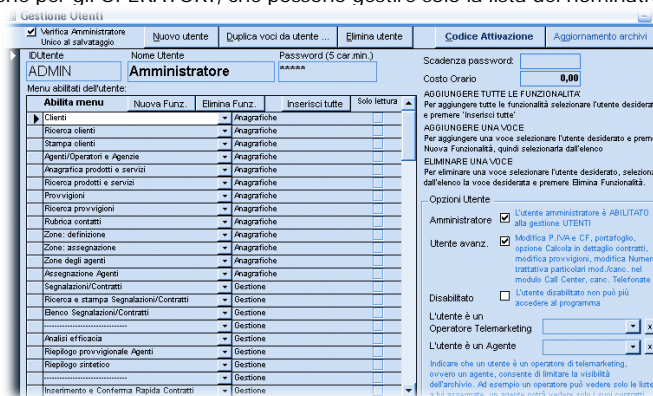
**GESTIONE UTENTI**

Inoltre un utente può essere definito come: **Utente tipo AGENTE** oppure come **Utente tipo OPERATORE**

L'utente definito come AGENTE potrà gestire ed inserire solo informazioni riferite a se stesso. Esempio:

- gestione del proprio portafoglio clienti (solo i clienti a lui assegnati)
- inserire eventuali nuovi clienti sul proprio portafoglio
- visualizzare i contratti, le segnalazioni, le telefonate, le liste collegate ad un proprio cliente
- gestire la propria agenda degli appuntamenti
- visualizzare e stampare i propri appuntamenti
- gestire le proprie segnalazioni e contratti
- inserire eventuali nuove segnalazioni a proprio nome
- visualizzare e stampare le statistiche a lui riferite
- visualizzare e stampare le proprie provvigioni

La stessa cosa avviene per gli OPERATORI, che possono gestire solo la lista dei nominativi a loro assegnati.



**e SICUREZZA**

**Il software può essere personalizzato su richiesta.**

**Requisiti minimi hardware e software**

PC processore Pentium/AMD; almeno 64 Mb di RAM (consigliati 128 Mb); hard disk con 30 Mb liberi (esclusi gli archivi gestiti); lettore CD-Rom ISO 9660; mouse; stampante laser supportata da Windows 98™/ME/NT/2000/XP; Sistema operativo Microsoft Windows 98™/ME/NT/2000/XP/2003, consigliato Windows 2000 SP3.

**Marchi o nomi riprodotti**

Ms-Windows, Ms-Dos ed il logo Ms-Windows sono marchi registrati della Microsoft Corporation. Altri marchi o nomi di prodotti sono marchi depositati o registrati dai rispettivi proprietari e sono unicamente citati al fine di indicare la compatibilità o l'incompatibilità con questo software. Il presente documento è redatto allo scopo di illustrare le funzionalità del software in oggetto. Non costituisce vincolo per SISECO, può essere modificato senza preavviso. Il documento è proprietà riservata e coperto dal Copyright.

**© 2004 – SISECO SRL - Soluzioni Informatiche – www.siseco.com**

Sede amministrativa/Operativa: via Silvestre 40 21052 Busto Arsizio (VA)  
 Sede Operativa: via Parini, 2 21013 Gallarate (VA)  
 Per informazioni: Servizio Clienti Software 0331 341917 - Fax 0331 354609

