



GAT.crm[©]

Customer Solution Case Study

Doblone e GAT.crm[©] La miglior comunicazione nel terziario avanzato

In breve

Profilo aziendale

Doblone nasce nel 2003 a Brescia. Fornisce servizi di Inbound ed Outbound per diversi settori e gestisce anche numeri verdi per conto dei clienti. Si occupa di diverse attività, tra cui il telemarketing (anche per fornitura di servizi di energia), ricerche e sondaggi, mappatura di mercato.

Soluzione

L'azienda opera con **GAT.crm[®]** con **più di 250 utenti**, sfruttando i moduli Outbound, Inbound, Voip/CTI ed il potente modulo di Predictive Dialing.

Vantaggi

- **Gestione cliente in ottica CRM**
- Fidelizzazione di clienti consolidati
- Chiamate automatiche con **Voip**
- Aumento dei contatti utili grazie al Predictive Dialing
- Creazione e mantenimento agenda personalizzata con **GAT.web**

La storia di Doblone e la mission aziendale

Doblone nasce nel 2003 nelle vicinanze di Brescia. Offre **servizi di Outsourcing** alle aziende, proponendosi come partner ideale nella gestione di rapporti personalizzati con qualsiasi target di cliente finale. La mission di Doblone diventa quella di **"esternalizzare" servizi e funzioni** che tipicamente vengono svolte all'interno dell'azienda, con evidenti **vantaggi** sia dal punto di vista organizzativo ed economico.

Tutti i servizi di Doblone **sono reali e non virtuali**. Sono inoltre forniti da personale **esperto in comunicazione** ed organizzazione aziendale, attraverso il proprio Centro Servizi, con operatori che ruotano su turni utilizzando postazioni multimediali. Doblone è una struttura in grado di coniugare le competenze di comunicazione e marketing con la conoscenza delle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni. In definitiva, un team di



persone fortemente sales-oriented. Doblone si occupa di diverse attività, sia **Inbound che Outbound**, per diversi settori, come lo storico "vending" (vendita distributori automatici di bevande calde e fredde), ricerche di mercato, riassetto di archivi (database cleaning), recupero crediti, acquisizione pura di nuova clientela, telemarketing relativo alla vendita e distribuzione energia elettrica. Si occupa anche di gestione permanente o temporanea di numeri verdi e gestione ordini con sistemi **web-based**.

Doblone svolge la sua attività in maniera **completamente automatizzata** grazie a **GAT.crm[®]**, che è perfettamente integrato col sistema **VOIP/CTI** che effettua chiamate in modo automatico. Le figure professionali impegnate conoscono tutte le tecniche per entrare in contatto con il cliente e costruire con loro una **relazione biunivoca duratura e profittevole**. Gli operatori riescono così – anche grazie a **GAT.crm[®]** – a svolgere il loro lavoro in piena **ottica CRM**:

- acquisire nuovi clienti
- sviluppo di un servizio di Customer Care
- fidelizzare i clienti consolidati

“GAT.Crm® ci permette di utilizzare funzionalità molto avanzate e collaudate, con le quali possiamo soddisfare qualsiasi necessità dei clienti.

Esperienza comprovata nel settore, struttura organizzativa e tecnologia ci permettono nella stessa misura e con uguale ricerca di qualità, di offrire alla nostra clientela sia servizi standard che servizi più qualificati”

Giuseppe Mezzini

Amministratore



L'installazione

Doblone dispone di un attrezzato Call Center con più di **250 utenti attivi**, che coordina le diverse attività di **Inbound ed Outbound**.

L'installazione è stata strutturata con due potenti server dedicati, uno per **GAT.crm®** ed uno per il sistema **Voip e Predictive**.



Agenda con GAT-WEB

Attraverso il CRM, Doblone è in grado di acquisire, gestire e comunicare in tempo reale gli appuntamenti di ciascun agente grazie **all'agenda consultabile via web**, che è stata personalizzata con gli standard stabiliti da Doblone mediante il modulo **GAT-WEB**. Gli agenti possono consultare l'agenda – che è sempre aggiornata e disponibile – anche se sono fuori sede. Possono inserire o cambiare **in tempo reale** lo stato dell'appuntamento (es. trattativa OK), che arriva direttamente in sede, che può quindi

monitorare ogni giorno l'andamento della campagna e delle trattative, e può quindi eventualmente intervenire sulla forza vendita. Doblone è comunque in grado di stipulare a mezzo telefono ogni tipo di contratto, fornendo la documentazione stabilita (pre-contratto ed informativa).



Il Predictive Dialing

Il modulo **Predictive** ha aumentato la redditività del Call Center in media del 20/30%, passando agli operatori solo le chiamate “utili”.

Questo comporta un grosso **risparmio di tempo** (composizione del numero, attesa, inserimento esito) e **maggiore produttività**, in quanto la chiamata viene passata all'operatore solo quando il cliente risponde fisicamente. Inoltre i **richiami personali** vengono passati subito al momento della scadenza (l'operatore viene “prenotato”) con una priorità superiore a quelli pubblici, garantendone così la puntualità.



Doblone, una "moneta"
con tante risposte!

I Vantaggi

Dopo aver adottato la soluzione **GAT.crm®** il cliente ha potuto constatare notevoli benefici, come:

- introduzione di quattro validi strumenti come il contatto telefonico, il direct-mail, internet e fax, che rendono la società **estremamente versatile** ed in grado d'intervenire efficacemente di fronte a qualunque tipo di esigenza prospettata dal cliente.
- **raccolta precisa** dei dati del cliente, utili per determinare la storia personale, le preferenze, le chiamate fatte e ricevute, i prodotti acquistati, le assistenze erogate, il tutto in ottica CRM.
- raccolta ordinata delle chiamate in **inbound di richiesta assistenza (anche conto terzi)**, con la possibilità di generare **report** da girare al committente, con l'indicazione del tipo di chiamata, la durata, la soluzione ed eventuali commenti.
- Gestione delle comunicazioni di **feed-back** tramite reportistiche elettroniche che rendono ben leggibili i dati raccolti, mantenendo un alto livello di loyalty (fedeltà) verso il cliente.

La testimonianza diretta

Parlando con l'amministratore della società, **Giuseppe Mezzini**, ci ha confermato i notevoli benefici ottenuti da Doblone dopo l'introduzione di **GAT.crm®**

"GAT.Crm® ci permette di utilizzare funzionalità molto avanzate e collaudate, con le quali possiamo soddisfare qualsiasi necessità del cliente.

Esperienza comprovata nel settore, struttura organizzativa e tecnologia ci permettono nella stessa misura e con uguale ricerca di qualità, di offrire alla nostra clientela sia servizi standard che servizi più qualificati."

About Us

SISECO nasce nel 1987 con l'obiettivo di realizzare soluzioni informatiche personalizzate nell'ambito del Contact Management. La nostra principale soluzione è **GAT.crm®**.

La **soluzione CRM** per la Gestione di tutte le tipologie di relazione con clienti acquisiti e da acquisire, completa anche di Contact Center Inbound e Outbound.

GAT.crm® è il prodotto leader italiano, con oltre 15.000 postazioni di lavoro, che consente di aumentare il proprio business, fornire un servizio di qualità superiore ai clienti, gestendo le informazioni e ottimizzando il processo decisionale.

E' una soluzione modulare per l'**automazione dei processi di CRM** (contatti, clienti, canali di vendita, ciclo attivo) e la gestione analitica dei dati (reportistiche, analisi, statistiche automatizzate) per una maggiore efficacia dei reparti **Commerciale e Marketing**.

Le principali funzionalità:

- ✓ CRM & BackOffice Service
- ✓ Database Marketing
- ✓ Sales Force Automation
- ✓ Web Portal & Web Intelligence
- ✓ Outbound (TeleMarketing & TeleSelling)
- ✓ IP Contact Center (V.o.IP)
- ✓ Inbound (Help Desk, Customer Care)
- ✓ Predictive Dialing
- ✓ IVR, ACD, Vocal Recording, WAN
- ✓ Fax, SMS, Mailing

Per ulteriori informazioni si prega di consultare il sito:

www.siseco.com

© 2007 SISECO. Tutti i diritti riservati.

Questo documento è esclusivamente per scopi informativi. SISECO ESCLUDE OGNI GARANZIA ESPRESSA O IMPLICITA IN QUESTO DOCUMENTO. **GAT.crm®** è un marchio registrato di SISECO. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

www.siseco.com