



# GAT.crm<sup>©</sup>

## Customer Solution Case Study



### In breve

#### Profilo aziendale

Futuro Remoto, fondata nel 1951, da più di mezzo secolo mette al centro della propria attività il cliente, la sua efficienza, la sua immagine e la costante ricerca di soluzioni per migliorare la qualità della sua vita con particolare attenzione alla riduzione dei costi.

#### Soluzione

SISECO ha ideato e creato una segretaria virtuale in grado di svolgere il lavoro di una segretaria vera con un investimento economico decisamente inferiore.

#### Vantaggi

- Piena automazione e integrazione del servizio. Tutte le attività sono gestite in un unico sistema (processi amministrativi ed operativi di erogazione del servizio)

## E.V.A. La segretaria virtuale con GAT.crm<sup>©</sup>

**Futuro Remoto**, fondata nel 1951, da più di mezzo secolo mette al centro della propria attività il cliente, la sua efficienza, la sua immagine e la costante ricerca di soluzioni per migliorare la qualità della sua vita con particolare attenzione alla riduzione dei costi.

Tra i migliori Clienti si annoverano: Unione Europea, Ministero degli Interni, Regione Lombardia, Enel e alcune tra le maggiori multinazionali.

**Le postazioni di lavoro sono circa un centinaio, distribuiti tra le sedi di Milano, Cagliari e Cluj (Romania).**

Alla fine degli anni '90, anche in ottica di diversificazione delle attività e del business, nasce un'idea rivoluzionaria per l'epoca: **E.V.A.** Si tratta del primo Assistente Virtuale Professionale.

L'obiettivo di Futuro Remoto è quello di sfruttare al meglio le tecnologie di Contact Center per creare un servizio in cui un assistente Virtuale svolge tutte le funzioni di una segretaria "perfetta".

**EVA** è un servizio innovativo che si rivolge a professionisti ed aziende che necessitano di un servizio di segretariato altamente professionale.

**EVA** è una segretaria "vera" che risponde a tutte le chiamate, anche al di fuori degli orari d'ufficio, nei fine settimana e nei festivi, ed annota i messaggi quando non si è disponibili.

**EVA** permette di risolvere tutti i problemi di reperibilità, privacy, interpretariato e coordinamento di attività in outsourcing, come farebbe la migliore delle Assistenti personali, sempre in contatto con il committente a costi veramente concorrenziali. In altre parole, EVA può fare tutto ciò che fa una segretaria ... a distanza.

Futuro Remoto, si avvale di diversi partner come WIND, KPNQwest Italia ai quali ha fornito un servizio innovativo, comodo e redditizio.

In ottica di diversificazione delle attività e del business, è stato definito un processo automatizzato per offrire un servizio di segreteria Virtuale, utilizzando e ampliando l'infrastruttura tecnologica esistente.

SISECO ha collaborato con i project manager di Futuro Remoto al fine di progettare una soluzione completa che potesse assolvere a tutti i servizi che si desiderava erogare, individuando così tutti i moduli necessari della piattaforma di base **GAT.crm<sup>©</sup>** e le personalizzazioni che consentissero di accogliere al meglio il modello di business ideato.

Dal 2005 **E.V.A.**, la soluzione **GAT Segreteria Virtuale**, mette a disposizione il Contact Center per un servizio di vere segretarie professioniste che rispondono al telefono, gestiscono e fissano appuntamenti su un'agenda on line, effettuando anche telefonate per conto del committente.

Un ufficio virtuale (*con operatrici professioniste*) che gestisce le chiamate, utilizza un'agenda Web condivisa con gli operatori, fax con recapito su e-mail e instradamento delle chiamate verso il cellulare.

## La soluzione

La soluzione è stata sviluppata utilizzando la piattaforma consolidata di GAT.crm, integrata con il sistema CTI Voice Over IP.

Un sistema, automatico e intelligente smista le chiamate sui numeri aziendali dei committenti, privati o mobili oppure, in caso di mancata risposta, agli operatori del contact center. Questi intervengono in modo professionale e personalizzato introducendo il valore aggiunto del servizio EVA.

Il Contact Center utilizza il modulo "Segreteria Virtuale" della piattaforma GAT.crm. Questo interagisce con i moduli CRM, Inbound, Outbound, GAT.web e CTI VOIP.

Il modulo GAT.web in particolare consente di erogare il servizio di "Agenda On-Line" in tempo reale, oltre a fornire ai fruitori del servizio una immediata visibilità di tutti i contatti ricevuti e del credito residuo

## Punti di Forza

Nell'ambito di questo progetto le funzionalità di GAT.crm che hanno meglio favorito il successo sono:

- grande **flessibilità** del reparto di sviluppo ad accogliere un business model in costante evoluzione
- CRM e CTI VOIP completamente **integrati**
- **Unica piattaforma** per la gestione amministrativa e operativa del servizio

## Vantaggi

- Reperibilità immediata e totale, con minimi tempi di attesa per il cliente.
- Passaggio chiamate sul numero di cellulare personale (**Interno Virtuale**), come un vero e proprio interno, senza costi aggiuntivi. Con questo numero è sempre possibile chiamare la **propria segretaria gratuitamente**. L'attivazione è gratuita e non ci sono spese o costi legati all'uso. E' possibile parlare con la propria segretaria tutto il tempo e le volte che si desidera, 24 ore al giorno.
- **Nessun costo** per personale, attivazione linee telefoniche, manutenzione e gestione ufficio.
- **Ricezione di fax gratuita** direttamente nella casella di posta elettronica.

## I Risultati

L'introduzione di GAT.crm ha consentito di ottenere immediati riscontri e vantaggi:

- Gestione automatizzata Servizi Inbound e controllo livello di servizio
- Possibilità di inoltrare in modo automatico o selettivo le chiamate al cellulare personale (Interno Virtuale del servizio EVA)
- Gestione completa del servizio anche per gli aspetti amministrativi (ndr: il servizio è offerto con canoni flat oppure a consumo)

Sono inoltre le **testimonianze** che dimostrano chiaramente il successo di del servizio:

### Avvocato Rossi

- *"EVA costa 70% meno di una segretaria e svolge le stesse attività. Inoltre sono sempre reperibile, 24/24 per le urgenze, anche mentre sono in tribunale o di notte.*

### Dott. Franceschini , medico

- *"Grazie ad EVA i miei pazienti ottengono sempre una risposta pronta alle chiamate, giorno e notte, compresi i festivi. Se si tratta di un emergenza EVA mi inoltra subito la chiamata o mi invia il messaggio a mezzo sms. La stessa EVA fissa gli appuntamenti nell'agenda*

*condivisa on line secondo le regole stabilite a priori da me.*

### Sig. Bianchi, negoziante

- *"Con EVA usufruisco di un servizio che solo alcune grandi catene hanno sinora potuto permettersi: Risposta alle chiamate anche negli orari di chiusura, Eventuale raccolta messaggi, Informazioni al pubblico su orari e giorni di apertura/chiusura, Informazioni al pubblico su parcheggi vicini, itinerari verso il punto vendita, Eventuali informazioni al pubblico sulla disponibilità prodotti, Raccolta ordini telefonica. Tutto a costi molto contenuti ..."*

### L'ideatore: Mario Federico Norsa

*"Il servizio, molto innovativo e sempre in continua evoluzione, ha riscontrato un notevole successo nell'ambito dei professionisti e delle piccole e medie imprese italiane. Avere una segretaria seria, professionale e sempre disponibile, 24 ore su 24, unito al costo molto contenuto ... anzi, a consumo "pay per use", sono sicuramente l'appeal più forte. Un ringraziamento anche al sistema GAT ed agli amici di SISECO che ci offrono la possibilità di fornire l'intero servizio.*



## 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](http://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](http://www.siseco.com)