



GAT.crm[©]

Customer Solution Case Study



Editalia affida la sua prestigiosa attività alle soluzioni SISECO

In breve

Profilo aziendale

Editalia è nata nel 1952 negli anni della ricostruzione, sin dalla sua nascita si orientò subito alla volontà di recuperare e confermare il patrimonio civile e culturale d'Italia e, sin dall'inizio, identificò nell'arte il territorio attraverso il quale rintracciare le più vive e profonde radici.

Soluzione

Implementazione della piattaforma GAT. *crm*[©] completa, attiva per oltre 220 utenti.

Le attività di utilizzo prevalente sono:

- gestione Lead e Campagne
- monitoraggio campagne Marketing
- acquisizione ordini
- retention clienti

Vantaggi

- Unica piattaforma CRM
- Integrazione con SAP R/3
- Incremento produttività degli operatori

Editalia – del **Gruppo Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato**, è nata nel 1952 negli anni della ricostruzione, sin dalla sua nascita si orientò subito alla volontà di recuperare e confermare il patrimonio civile e culturale d'Italia e, sin dall'inizio, identificò nell'arte il territorio attraverso il quale rintracciare le nostre più vive e profonde radici. Venne poi l'attenzione allo specifico di un'Italia più che mai vitale e feconda, indagata attraverso studi e testi di significativa qualità, spesso rari.

Lo sviluppo di questa linea e il contributo di grandi firme del mondo accademico e giornalistico hanno dato vita nel tempo a un'ampia gamma di collane dedicate, oltre che all'arte, ai grandi temi della storia e dell'attualità, del costume e delle nostre tradizioni.

Accanto alla sua originaria vocazione rivolta all'editoria, Editalia arricchisce poi il suo campo d'interesse ponendosi con la massima autorevolezza nel mondo della diffusione dell'arte.

Così da oggi propone collezioni di multipli e opere uniche dei più grandi artisti contemporanei, personalità che hanno segnato la cultura del XX secolo e oltre.



Grafica d'autore realizzata con assoluta qualità tecnica nell'Officina Carte Valori del Poligrafico: litografie, acqueforti, acquetinte stampate su carte pregiate, in tirature rigorosamente limitate e certificate. Bassorilievi e sculture realizzati con la tecnica della fusione a cera persa nella fonderia artistica della Zecca e ritoccati a cesello, uno ad uno, come veri esemplari unici.



Collezioni di medaglie che nascono per celebrare eventi e personaggi di rilievo della nostra storia, create con incomparabile maestria dai maestri incisori della Zecca dello Stato.

Gioielli d'Autore e oggetti d'arte, dove l'ispirazione creativa si sposa alle tecniche di esecuzione più raffinate.

Editalia opera attraverso un processo di Marketing e Comunicazione molto evoluto. Vengono realizzate costantemente campagne marketing su varie testate giornalistiche finalizzate alla raccolta di Lead.

Il sistema GAT.crm[®] raccoglie tutte le segnalazioni, effettua l'azzoneamento, la decuplica e l'assegnazione ai call center remoti per competenza geografica e di business.

A questo punto iniziano le attività di Outbound con l'obiettivo di classificare e finalizzare al meglio i Lead raccolti. In questo senso l'integrazione in una unica piattaforma centralizzata consente di monitorare in modo preciso l'avanzamento delle attività e la redemption delle campagne.

La maggiore competitività del mercato ha reso necessario ottimizzare i processi e gli strumenti utilizzati. E' in questo ambito che l'integrazione completa tra la piattaforma GAT.crm[®] ed i processi organizzativi interni è stata fondamentale. La piattaforma infatti è stata integrata anche con il sistema ERP aziendale (SAP R/3) consentendo

di monitorare l'intero processo di business e raggiungere al meglio i commitment aziendali.



Vantaggi

Grazie alla soluzione GAT.crm[®] i processi commerciali sono stati uniformati e resi conformi con un preciso metodo di lavorazione delle campagne Marketing.

I vantaggi di aver una piattaforma unica, integrata con le politiche commerciali e il sistema ERP ha reso possibile monitorare la redemption delle campagne in modo globale focalizzando l'attenzione sulla resa effettiva delle attività di telemarketing.

*"...Certamente la nostra
scelta complessiva:
software CRM e System
Integrator ci sentiamo di
consigliarla "*

Stefano Zonetti
Marketing Strategico

Testimonianze

Testimonianze concrete e positive hanno fatto di GAT.crm® una soluzione ottimale per l'incremento del business aziendale, Editalia ha infatti dichiarato:

"In passato venivano utilizzati diversi sistemi dislocati nelle periferie senza funzionalità avanzate di reporting e senza la possibilità di controllare tutto centralmente.

L'introduzione del nuovo sistema è avvenuta prima con un progetto pilota e successivamente con un progetto pianificato attentamente in collaborazione con SISECO. Abbiamo quindi sviluppato diversi progetti paralleli: migrazione dati dai diversi sistemi precedenti al nuovo sistema centrale; integrazione con il sistema ERP aziendale; riorganizzazione dei processi organizzativi e relative regole da implementare sul CRM a seguito di acquisizione della nuova linea di business "Arte".

Oggi tutti gli operatori del Marketing e dei Contact Center distribuiti operano sotto un controllo unico e diretto.

*Certamente la nostra scelta complessiva di software **CRM** e System Integrator ci sentiamo di consigliarla".*

www.siseco.com

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