



House Service

Volume di affari triplicato!

In breve

Profilo aziendale

House Service è una società che offre al mercato servizi di call center in outsourcing. Nasce nel 2004 come azienda votata anch'essa alla tecnologia con l'ambizione di gestire **processi integrati di contact center**, sia in modalità inbound che outbound.

Soluzione

Implementazione di una soluzione GAT.crm[©] completa per **80 postazioni**, comprensiva di CTI VOIP.

Vantaggi

- GAT.crm[©] ha portato l'azienda a incrementare il suo **business triplicandolo in soli 7 mesi**
- Automatizzazione delle campagne outbound
- Maggior controllo della redditività degli operatori

House Service è una società che offre al mercato servizi di call center in outsourcing. Nasce nel 2004 come azienda votata anch'essa alla tecnologia, con l'ambizione di gestire processi integrati di contact center, sia in modalità inbound che outbound.

La forza competitiva di House Service è fondata sulle capacità tecnologiche, sulla integrazione, sulla ricerca e sul costante coinvolgimento delle competenze professionali.

I punti di forza aziendali, focalizzati sulle esigenze dei clienti, consentono di erogare servizi complessi, integrati e di alta qualità sul mercato. Attribuiscono grande valore alla qualità, ai progetti, alla formazione, al lavoro di squadra, e al senso di responsabilità etica. L'indirizzo direzionale di House Service è focalizzato su strategia, stile e valori comuni, decentrando sulle business unit le responsabilità operative.

I servizi di telemarketing variano dalle campagne di advertising su clientela prospect e fidelizzata, al teleselling di servizi e beni. Sulla base delle necessità dell'azienda committente, tali servizi possono essere potenziati e integrati per mezzo di opportune attività di monitoring e reporting delle performance.

È inoltre possibile incrementare l'efficacia dei servizi di telemarketing arricchendoli, ad esempio, con attività complementari di coordinamento delle operazioni delle unità commerciali del committente presenti sul territorio.

La struttura organizzativa è orientata alla condivisione di una strategia e vision comune.

Lo staff coordina le attività centralizzate di gruppo e detiene le responsabilità operative nella attività di erogazione dei servizi.

"Il nostro portfolio di clienti è notevolmente cresciuto arrivando addirittura a triplicare il vecchio business..."

Giancarlo Chidini
Responsabile Call Center

Tale modello consente di fondare la forza competitiva su cultura, valori e strategia comune, mantenendo alto il livello di flessibilità operativa per focalizzarci sulle esigenze dei nostri clienti.

House Service ha definito in forma estremamente comunicativa la propria struttura organizzativa per poter far comprendere allo staff tutte le componenti che la costituiscono e come le stesse sono legate.

Il suo disegno organizzativo tiene conto delle:

- Unità Organizzative e delle loro relazioni gerarchiche.
- Responsabilità Organizzative/Funzionali (di funzionamento/coordinamento).
- Responsabilità Economiche (su risultati intermedi/attività/risorse utilizzate).

A partire da Marzo 2007, House Service ha avvertito la necessità di avere a sua disposizione un software gestionale in grado di svolgere funzionalità avanzate volte a migliorare la gestione delle chiamate in outbound.

GAT.crm® è stato scelto come software aziendale per poter incrementare le prestazioni degli

operatori agevolando il loro lavoro, nello specifico automatizzando le telefonate in uscita considerando che le principali funzioni di GAT.crm® nel modulo outbound sono:

- Gestione multi campagna
- Gestione liste telemarketing
- Gestione zone
- Gestione blocchi e limitazioni
- Gestione Interviste e Sondaggi
- Funzionalità Statistiche
- Analisi chiamate e produttività degli operatori
- Analizzatore dell'attività di Call Center
- Funzioni di controllo degli operatori attivi e non attivi
- Chiamate automatiche tramite sistema CTI (Power e Predictive)

House Service ha implementato una soluzione GAT.crm® completa di sistema VOIP per un totale di **80 postazioni** e 60 linee VOIP (2 flussi primari).

A distanza di soli 7 mesi House Service ha **triplicato il numero delle postazioni**.

Testimonianze

Testimonianze concrete e positive hanno fatto di GAT.crm® una soluzione ottimale per l'incremento del business aziendale, il responsabile del call center **Giancarlo Chidini** ha affermato:

*"In seguito a una trattativa "smart" con SISECO e in seguito all'implementazione del software gestionale che caratterizza in meglio la professionalità di tutti coloro che lavorano in **House Service**: agenti, channel, Vas consultant, progettisti e operatori, la qualità del lavoro e il **Return On Investement è stato immediato !***

Da marzo a oggi, in soli sette mesi, il nostro portfolio clienti è notevolmente cresciuto arrivando addirittura a triplicare il vecchio business."

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