



ideaRIVIERA e SISECO: una collaborazione vincente...e golosa!

In breve

Profilo aziendale

ideaRIVIERA nasce a Genova negli anni Novanta. Si dedica alla vendita diretta ed alla consegna di prodotti ittici surgelati al cliente. Vende on line tramite il sito oppure al telefono grazie al proprio Call Center.

Soluzione

GAT.crm[®] viene usato per raccogliere e gestire gli ordini, impostare il giro delle consegne del corriere, stampare bolle e fatture su moduli pre-stampati

Vantaggi

- Ordini più veloci con il Contact Center Integrato al business aziendale
- Aumento fidelizzazione clienti
- Storico cliente sempre aggiornato
- Consegne precise nel rispetto delle esigenze del cliente
- Bolle e fatture automatiche

ideaRIVIERA nasce a Genova nei primi anni '90, grazie alla professionalità e all'esperienza di persone capaci e competenti, con l'intento di proporre direttamente al domicilio dei consumatori una selezione di specialità ittiche particolari. L'azienda risulta dalla riuscita attività del Servizio Cortesia Clienti, costituito dal Call Center che opera in stretta vicinanza con la Direzione ricerca e qualità, che controlla il processo dell'acquisizione e della trasformazione delle materie prime ittiche e la commercializzazione degli altri prodotti surgelati.

L'azienda è controllata e garantita dal sistema di Autocontrollo Sanitario che assicura un elemento di eccellenza all'insieme dei controlli che vengono effettuati a garanzia della qualità e della sicurezza. Nel rispetto delle leggi vigenti, idea RIVIERA eroga la speciale Garanzia incondizionata e Assistenza post-vendita per tutti i clienti.



Nel 2004 **ideaRIVIERA** conosce GAT.crm[®] e – viste le potenzialità e l'architettura del sistema - decide di attuare un investimento strategico che porterà all'automazione **dell'intero processo lavorativo aziendale**:

- acquisizione clienti e gestione riordini, fidelizzazione, upselling e retention
- gestione appuntamenti ed ottimizzazione dei "giri di consegna"
- gestione logistica di magazzino e consegna
- fatturazione (ricevute fiscali)

La soluzione

SISECO ha saputo configurare e personalizzare il sistema al meglio in collaborazione con il cliente, **riuscendo a riprodurre perfettamente il modello di business aziendale**. Il Contact Center integrato dispone infatti di tre modalità organizzative essenziali:

- Attività Inbound
- Attività Outbound Retention (presidio e fidelizzazione della clientela)
- Attività Outbound Pushing (di acquisizione su nuove zone)

Il risultato è stato straordinario. La piattaforma viene utilizzata in tutta l'azienda sia per la gestione del Contact Center che per la pianificazione delle attività marketing e logistiche legate all'evasione degli ordini acquisiti.

*“Oggi ben 25mila famiglie scelgono **ideaRIVIERA** comodamente da casa con una semplice telefonata. Con **Gat.Crm** abbiamo aumentato la **fidelizzazione**, e **l'upselling** dei nostri clienti. Abbiamo inoltre semplificato e velocizzato la gestione degli ordini e di tutta la logistica. Così ai nostri clienti i prodotti arrivano sempre puntuali”*

Gianfranco Saffioti
(Contact Center Manager)

Stefano Nizzola
(Amministratore)

Maurizio Lindqvist
(Responsabile logistica)

Vantaggi

- Miglioramento immediato sulla presa degli appuntamenti, grazie alla preparazione del Call Center, ai moduli Call Center Outbound ed Agenda.



- **Bollettazione e fatturazione** automatica. Grazie alle potenti **personalizzazioni** di stampa, i moduli prestampati sono rimasti i medesimi di prima dell'introduzione del sistema.

- Vengono gestiti anche i **metodi di pagamento**, dell'ordine di lavorazione per il **magazzino** e tutti gli aspetti necessari per un'attività di vendita di beni alimentari, surgelati e freschi, attraverso il canale telefonico e Web.

- A scopo logistico tutti i clienti vengono inoltre distribuiti all'interno di "tour" virtuale di consegna. L'azienda infatti si occupa anche della **consegna fisica** dei prodotti venduti al telefono, prestando particolare attenzione affinché gli ordini acquisiti risultino già ottimizzati lungo l'ipotetico tour di consegna. Grazie a **GAT.crm®** tutto questo è possibile rispettando le preferenze di ciascun cliente.



Punti di forza

- Ogni cliente è **perfettamente mappato** all'interno del CRM con l'intera storia degli ordini, con le sue preferenze: culinarie, metodi di pagamento, orari di chiamata e di consegna.
- Le campagne vengono gestite con sistemi particolarmente sofisticati che focalizzano il

sistema all'ottimizzazione delle attività sia in termini commerciali che logistici.

- Le campagne sono del tipo "Never-Ending". Una volta

acquisito, il cliente viene seguito dall'ordine alla consegna e quindi richiamato ciclicamente in ottica di futuri acquisti.

Con **GAT.crm**[®], l'esigenza di lavoro di **IdeaRIVIERA** è stata pienamente soddisfatta.



Controlla se la tua zona è servita da idea RIVIERA

Digita il tuo CAP

cerca

La rete di vendita copre oggi il territorio della Liguria nelle province di Genova, Savona, La Spezia.

Comprende inoltre parte del Piemonte (Asti, Alessandria e Cuneo), arrivando fino alla provincia di Pavia (Voghera).

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**.

- ✓ **Inbound (Help Desk, Customer Care)**
- ✓ **Predictive Dialing**
- ✓ **IVR, ACD, Vocal Recording, WAN**
- ✓ **Fax, SMS, Mailing**

Le principali funzionalità:

- ✓ **CRM & BackOffice Service**
- ✓ **Database Marketing**
- ✓ **Sales Force Automation**
- ✓ **Web Portal & Web Intelligence**
- ✓ **Outbound (TeleMarketing & TeleSelling)**
- ✓ **IP Contact Center (V.o.IP)**

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