



GAT.crm[©]

Customer Solution Case Study

Media Team

Group

Media Team, un interlocutore unico per tanti servizi, grazie a GAT.crm[©]

In breve

Profilo aziendale

Media Team viene fondata da Gianni Arrigone nel 1995. Consolida negli anni la figura di agenzia di pubblicità, diventando **Media Team Advertising**. La società viene affiancata da altre due divisioni: **Media Team TLC**, specializzata nel campo delle telecomunicazioni e dell'energia e **Media Team CTC**, che crea e progetta azioni mirate di telemarketing.

Soluzione

L'agenzia lavora in sinergia con **GAT.crm[©]** con **circa 100 utenti**, sfruttando i moduli base, gestionale e provvigioni. Le chiamate verso i clienti vengono fatte in modo automatico grazie al modulo VOIP integrato.

Media Team è Partner

FASTWEB

ENI divisione "Gas & Power"



Chi è Media Team ?

Media Team nasce nel 1995. Creata da Gianni Arrigone, la struttura fin dagli inizi ha saputo offrire ai propri clienti professionalità e serietà. L'anno successivo viene creato internamente il **settore grafico**. Negli anni seguenti Media Team consolida la propria immagine di **agenzia di pubblicità a servizio completo**, realizzando e gestendo campagne pubblicitarie sia a livello nazionale che internazionale. Il 1999 segna una nuova svolta, con la strutturazione del settore Internet e Multimediale. Con l'avvento del nuovo millennio, Media Team trasforma il proprio assetto societario, divenendo "Media Team Advertising".

Media Team è poi cresciuta, affiancando all'attività principale due nuove sedi:

TLC: servizi di telecomunicazioni ed energia (sede di Cilavegna – PV)

Media Team TLC, società di Media Team group, nasce nel 2005 con l'obiettivo di commercializzare **prodotti e servizi nel campo delle telecomunicazioni e dell'energia ad aziende e privati**. Una rete vendita qualificata operante sul territorio è in grado di offrire consulenza tecnica, commerciale e definizione di contrattualità. Media Team Tlc dispone di una propria **struttura di backoffice** per la gestione, tramite **GAT.crm[©]** (CRM dedicato), di tutti i processi commerciali di vendita e, attraverso la partnership con Media Team Contact Center, di tutte le fasi di inbound e outbound relative.

CTC: servizi di telemarketing e contact center (sede di Francavilla – BR)

Media Team Contact Center nasce nel 2006 come azienda di Media Team Group. La sinergia con Media Team Advertising permette di progettare e creare mirate **operazioni di telemarketing**. In un mercato sempre più concorrenziale, riesce a gestire nel miglior modo possibile le relazioni con il clienti incrementando notevolmente la propria competitività. Fornisce alle aziende un servizio di telemarketing e teleselling sia in **outbound** che in **inbound**.

L'Agenzia opera con successo nei seguenti settori lavorativi:

- Telecomunicazioni
- Bancario e assicurativo
- Servizi (ristorazione, editoria, media, tempo libero, viaggi e turismo)
- Utilities (acqua, gas, elettricità, trasporti ecc.)
- Commercio (distribuzione all'ingrosso e al dettaglio, e-commerce ecc.)
- Manifatturiero e industria
- Elettronica ed informatica

*“Le campagne di telemarketing, personalizzate e flessibili, consentono la precisa individuazione delle attese della clientela, permettono di modificare approcci e comportamenti quando se ne abbia bisogno, assicurano la possibilità di raggiungere chiunque in Italia. **GAT.Crm**® ci ha permesso di gestire tutto questo con estrema facilità”*

Gianni Arrigone
Generale Manager

La realtà aziendale

Media Team opera nel settore delle Telecomunicazioni e dell'Energia, dispone di un attrezzato Call Center su un'area di 250 metri quadrati, con quasi **100 operatori** che lavorano su più turni, gestendo sia servizi Inbound che Outbound.



Media Team TLC si propone con una struttura commerciale propria, una rete di agenti per la vendita, personale qualificato e tecnologie appropriate. L'utilizzo di **GAT.crm**® permette di ottenere indiscussi vantaggi:

- gestione ottimizzata degli agenti
- ottimizzazione appuntamenti
- miglioramento del servizio di backoffice
- redazione di resoconti dettagliati su contatti, appuntamenti e contratti di vendita

Infine, grazie a **Media Team Contact Center** vengono svolte tempestivamente tutte operazioni di telemarketing necessarie per l'ottimizzazione del sistema di vendita e di backoffice.

Gli operatori sono in grado di contattare e gestire autonomamente i clienti per conto dell'azienda e curare quella parte del processo di vendita

che precede gli appuntamenti degli agenti, seguendo accuratamente l'interno processo di vendita.

La strategia aziendale

In Media Team si fonda sul concetto di CRM: **il cliente è motore e centro di business.**

Media Team Contact Center utilizza con successo il software **GAT.crm**® per sviluppare le campagne telemarketing dei propri clienti.

I progetti sono studiati per l'acquisizione di **nuova clientela e la gestione del rapporto commerciale su quella esistente** (outbound), nonché per i processi di **help desk** sui clienti acquisiti (inbound).



Grazie a **GAT.crm**® e la CTI **VoIp** integrata, Media Team Contact Center è in grado di fornire una serie di servizi capaci di:

- ottimizzare le risorse
- migliorare i rapporti con il cliente
- favorire un risparmio di tempo e denaro.

La società opera a 360 gradi per i propri clienti, partendo dalla

pianificazione di una campagna di Telemarketing fino alla sua attuazione tramite i più comuni sistemi di comunicazione (Internet, mail, pubblicità, brochure, carta stampata, eventi e altro ancora).



I servizi offerti

Media Team è in grado di apportare soluzioni precise, innovative e mirate, offrendo servizi di:

- **Inbound**, gestendo numeri verdi e raccolta ordini
- **Outbound**, appuntamenti per agenti, teleselling, promo eventi, gestione servizi.
- **Analisi**, strategie e valutazione dei risultati

Il telemarketing consiste nell'uso pianificato, strategico e sistematico del telefono per incrementare le vendite, assistere la clientela, migliorare la propria posizione competitiva.

Per mettere in pratica l'attività di telemarketing, oltre al telefono bisogna possedere informazioni sugli obiettivi da raggiungere ed avere un personale preparato e motivato che

sappia far emergere le esigenze della clientela.

L'immediatezza del rapporto con il cliente, l'economicità del mezzo, la possibilità di promuovere su diverse aree contemporaneamente ed in tempi ristretti, fanno del telemarketing un mezzo di comunicazione indispensabile nelle operazioni commerciali.

Attività di BackOffice

Con **GAT.crm**[®] è possibile controllare e seguire efficacemente diversi aspetti dei processi pre e post-vendita, come:

- controllo dei clienti contattati per fissare gli appuntamenti
- ottimizzazione dell'agenda degli appuntamenti per ogni singolo agente
- monitoraggio delle visite degli agenti
- reportistica accurata su ogni appuntamento
- controllo dei contratti stipulati
- calcolo dei compensi e provvigioni

L'ottimizzazione di tutte queste componenti permette agli agenti di **visitare il maggior numero possibile di clienti nel minor tempo possibile** e all'azienda di monitorare ed ottimizzare l'andamento di tutto il processo di vendita.

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

© 2008 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