



GAT.crm[®]

Customer Solution Case Study



NETSI e GAT.crm[®] danno voce alla tua azienda

IN BREVE...

Profilo aziendale

NETSI è attiva da diversi anni su molti fronti: ad esempio, è infatti **uno dei maggiori partner TELESALE del Sud Italia per TELECOM ITALIA**, dove **gestisce anche il canale ONE TEAM**.

Fornisce **servizi outbound in outsourcing** attraverso differenti canali (telefono, internet, posta, fax ecc.) ed esegue ricerche di mercato.

Opera su tutto il territorio italiano grazie alla vendita in linea.

Ha una vasta rete di agenti per gestire appuntamenti presso i clienti.

La struttura dell'agenzia

L'azienda opera su due sedi, collegate tra di loro tramite backend e frontend. **GAT.crm[®]** è utilizzato in integrazione con Voip ed il modulo Predictive.

Nr. postazioni: 400 utenti

Nr. Agenti (SFA): 50

Profilo aziendale

NETSI è attiva da diversi anni su molti fronti: è infatti uno dei maggiori partner **Telesale per TELECOM ITALIA** del Sud e gestisce il **canale ONE TEAM**.

Fornisce servizi outbound (ossia contatti in uscita) in outsourcing. Attraverso differenti canali (telefono, internet, posta, fax etc.) NETSI sviluppa una serie di contatti personalizzati verso un **target ben identificato** di soggetti.

Questa attività è finalizzata a proporre sul mercato i prodotti e i servizi delle aziende, a gestire operazioni rivolte al cliente finale, ad acquisire informazioni e realizzare ricerche di mercato. Perché una campagna di marketing risulti efficace **è fondamentale sapere chi contattare, con quali mezzi e quando**.

Il database alimentato quotidianamente dai contatti sviluppati consente di identificare con precisione target profilati in base a diverse variabili ed orientare in maniera precisa le azioni. Nel 2005 NETSI sceglie di acquistare la soluzione **GAT.crm[®]** per la gestione dei contatti, contratti, personale ed agenti.

La soluzione Call Center

GAT.crm[®] è integrato col sistema Voip. NETSI può quindi contare su un sistema altamente performante per la composizione automatica del numero di telefono del cliente e richiami automatici quando il cliente risulta occupato o non risponde.

Sono attivi i moduli Call Center, Agenda, Magazzino, Business Intelligence, Interviste e Sondaggi, Palmare e **Predictive Dialing**. Il metodo di lavoro dell'agenzia, relativamente a Telecom Italia, prevede l'utilizzo di due database distinti (un Business ed un Residenziale).

- **Residenziale.** E' utilizzato da oltre 400 postazioni. Vengono contattati i clienti privati di Telecom Italia di tutta Italia per la proposta di varie offerte, con la possibilità di effettuare una vendita in linea od un'intervista. E' anche attiva una campagna per la raccolta dei "consensi informativi" per la legge sulla privacy.
- **Business.** E' utilizzato da 15 postazioni. Vengono contattate le aziende per la proposta di vari prodotti, è anche possibile fissare un appuntamento per agente, che passerà poi dal cliente per presentare meglio le varie offerte.



“La nostra affidabilità si basa sull'esperienza acquisita sui servizi fondamentali di un Call Center. La scelta di specializzarci su una gamma ben definita di servizi ci permette di ottenere due grandi vantaggi: contenere i costi del servizio e garantire la massima efficienza, soprattutto sulle grandi commesse.”

Gianluca Cosomati
General Manager

Il Contact Center

NETSI mette la propria clientela all'ascolto del mercato, **gestendo in outsourcing** l'indispensabile interazione con il proprio portafoglio clienti.

Seguire e assicurare la crescita delle aziende clienti è un lavoro che richiede dedizione e professionalità. Con oltre 250 postazioni e 300 operatori, una piattaforma software all'avanguardia come **GAT.crm®**, NETSI può gestire fino a **20.000 contatti al giorno**, utilizzando i diversi canali di comunicazione (telefono, mailing, e-mailing, procedure on line).



Ascolta il tuo cliente

NETSI mette a disposizione delle aziende i suoi servizi di Call Center in inbound per accogliere le

comunicazioni e le richieste dei propri clienti. Attraverso linee dedicate e le diverse modalità di contatto (internet, posta, fax) è possibile lavorare in perfetta sinergia con i clienti, come un vero e proprio **“servizio clienti” interno**.

Sono in grado di fornire servizi 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, con **operatori professionisti** o risponditori automatici.

Per garantire il massimo risultato, i progetti vengono realizzati sviluppando cinque operazioni base:

- **Studiare a fondo i contenuti** del servizio da offrire prima ancora di avviare l'attività, e sottoporlo a numerosi test di controllo.
- **Analizzare l'azienda cliente** cercando di coglierne l'anima, per meglio assumerne il carattere e lo stile.
- **Ottimizzare le risorse del Call Center** dimensionando il servizio in base al carico dei contatti previsti per fascia oraria. In questo modo si **riducono al minimo i tempi di attesa**.

www.siseco.com

- **Sviluppare una conoscenza approfondita** del cliente, perché rispondere e prevedere ogni sua esigenza significa gratificarlo e fidelizzarlo.
- **Erogare il servizio** mirando alla realizzazione di ogni richiesta e alla massima soddisfazione del cliente.



La rete commerciale

Per completare il suo ruolo di contact center, NETSI mette a disposizione la sua rete di **agenti professionisti**, seguendo così le vendite dal primissimo contatto alla stretta di mano conclusiva con il cliente. NETSI dispone di una rete di oltre 50 venditori, **specializzati su prodotti e servizi destinati sia ad un target business che consumer**. La loro azione si sviluppa in perfetta sinergia con quella del Call Center. Gli operatori telefonici realizzano il primo contatto introducendo informazioni preliminari sui prodotti o servizi

proposti. In linea con il feedback ottenuto dai potenziali clienti, fissano gli appuntamenti per i venditori.

Ogni appuntamento viene organizzato per ottimizzare tempi e costi di spostamento. Per garantire l'efficacia dell'intervento si valutano di volta in volta le richieste dei clienti, accettando esclusivamente incarichi di vendita in cui i prodotti/servizi siano gestibili dalla rete commerciale.

Grazie all'utilizzo dello strumento **PALMARE** in sinergia con **GAT.crm®**, gli agenti possono direttamente **esitare i vari contratti direttamente a casa del cliente**, raccogliendone inoltre la firma e le immagini dei documenti di identità, che sono girati in tempo reale in agenzia per un feedback immediato. Grazie al palmare gli agenti possono anche gestire i propri appuntamenti e raccogliere nuovi nominativi "sul campo", inoltre possono visualizzare immediatamente gli appuntamenti della giornata odierna e di quelle a seguire, senza attendere la comunicazione della sede.

La soluzione Predictive

Nel settembre 2007 NETSI decide di investire nella soluzione PREDICTIVE per le postazioni residenziali. Il

modulo aumenta le chiamate in uscita del 30-40%, con notevole beneficio sulla contattabilità dei clienti. **Il risultato è immediato: più chiamate, migliorata la redemption ed ottimizzazione dei tempi di lavoro.**

Vantaggi

Grazie alla soluzione **GAT.crm®** il cliente ha potuto constatare notevoli miglioramenti:

- Automatizzazione della presa degli appuntamenti o vendita in linea
- Migliore visibilità appuntamenti grazie **all'agenda settimanale**

Personalizzazioni utilizzate per Telecom Italia:

- **Importazione automatica** del file scaricato dal portale Telecom Italia grazie all'automatismo appositamente creato (modulo "Canale Outbound SI187") per i vari tracciati. I nomi possono anche essere direttamente immessi in una campagna.
- A seguito delle lavorazioni effettuate, creazione totalmente automatica del file "**push**" da caricare sul portale Telecom Italia. Il file evita lunghi

inserimenti manuali e possibili inesattezze.

- Creazione automatica ed invio del file di **Verbal Ordering**
- Creazione file per le "revoche"
- Creazione ed invio statistiche **Agent Sale** (Statistiche AS)

Gestione e conoscenza del cliente

- Anagrafiche sempre aggiornate
- Verifica esigenza dei clienti
- Recupero clienti
- Recall post-vendita ed alerting
- Customer satisfaction
- Azioni di CRM specifiche

Sviluppo del mercato ed acquisizione clienti

- Telemarketing e promozioni
- Chiamate Pubblicitarie
- Supporto ai venditori
- Recall post-promozioni
- Fornitura e/o normalizzazione database

Ricerche di Mercato

- Progettazione
- Somministrazione questionari
- Elaborazione e report

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