



GAT.crm[©]

Customer Solution Case Study



In breve

Profilo aziendale

Phonemedia-B-Services è la prima struttura italiana nell'ambito dell'Outbound. Il gruppo è

costituito infatti da **9 Call Center** sparsi sul territorio italiano con oltre

3.500 postazioni e 6.000 Operatori telefonici, 3 uffici commerciali (Roma,

Novara, Vicenza) e un'agenzia con una rete **di oltre 200 agenti**.

Soluzione

Implementazione della piattaforma GAT.crm[©] completa, attiva con **oltre 500 licenze** sulle sedi di Trino e Gaglianico con i moduli CRM, Outbound, BackOffice, SFA (palmari), VOIP e Predictive.

Le attività di utilizzo prevalente sono:

- Telemarketing
- Teleselling
- BackOffice
- Gestione Agenti Field

Vantaggi

- Disponibilità di un sistema di CRM completo
- Completa gestione delle attività di Backoffice
- Riduzione operatività
- Gestione Multicampagne molto flessibile

Contact Center in Outsourcing

Il gruppo PHONEMEDIA-B-SERVICES

Un caso di successo con SISECO

Il mercato dei Contact Center e delle società di servizi al cliente sta maturando molto velocemente in questi anni e le molte società che si sono avventurate in questo settore hanno vissuto momenti alternati di crescita e consolidamento nonché momenti difficili. Gli utilizzatori dei servizi di Customer Care ed Help Desk nonché nuovi canali di vendita che si basano sui contatti telefonici sono costantemente in crescita da anni. I servizi che vengono offerti sono sempre più vari e personalizzati per il singolo cliente-utilizzatore. Tuttavia il "sentiment" generale dell'utente finale dei servizi di Contact Center stenta sempre ad essere "sereno" e "positivo".

Le normative che stanno cercando di regolare questo mercato nell'ambito della tutela della "Privacy" e nell'ambito delle misure di stabilizzazione dei rapporti di lavoro presenti all'interno dei Contact Center stanno avendo di recente un notevole impatto organizzativo ed economico sui numerosi Contact Center. Il mercato si vede quindi costretto ad un processo di rapida evoluzione e maturazione che vedrà come vincitori soltanto le realtà che avranno saputo meglio adattarsi ai rapidi cambiamenti imposti mediante metodi e strumenti quali: home e off-shoring, formazione, self-service, predictive, PRM, ...

In questo ambito nel 2001 nasce RAF Spa che in pochi anni è diventata una delle maggiori realtà italiane nel mercato dei call center in outsourcing.

Ci incontriamo con il Dott. Silvano Zannini, "Direttore Operation" del gruppo Phonemedia-B-Services, il quale ci racconta in breve la storia del gruppo e la scelta del partner tecnologico SISECO.

Attualmente coordina personalmente molte delle attività principali e strategiche del gruppo, come: Direzione Commerciale, Information Technology e Risorse Umane. Inoltre è Responsabile delle Normative di legge per Privacy, Sicurezza e Certificazione di Qualità ISO.

La storia di Phonemedia è relativamente recente. Nella seconda metà del 2002, abbiamo colto le opportunità offerte dal mercato che, per esempio nel caso di grandi Clienti come **Telecom Italia**, stavano intraprendendo una decisa strategia di "esternalizzazione" di alcuni servizi, tra cui, appunto, l'attività di customer care e teleselling.

Sin dalla nascita, abbiamo voluto contraddistinguerci sia dal punto di vista dei valori della società che, ancora oggi, si basano sulla forte attenzione nei confronti dei Clienti esterni ed interni, sia per la specializzazione nel campo dei servizi di telemarketing outbound, attività che attualmente costituisce l'80% del nostro fatturato. Proprio il desiderio di specializzarci in questo settore ci ha spinti ad adottare un'organizzazione tipica di una struttura di vendita che, per sua natura, deve prestare grande attenzione a fattori quali la motivazione o l'incentivazione del personale e alla gestione della relazione con i Clienti. Grazie a questa marcata connotazione, impressa sin dalla nascita a Phonemedia, siamo rapidamente cresciuti diventando una delle realtà nazionali più significative per il teleselling. Inoltre l'apertura di nuove sedi Phonemedia e l'integrazione con il gruppo B-Services ha completato la presenza territoriale di sedi operative, allargando le competenze e l'offerta di servizi.



GAT.crm®

Customer Solution Case Study



Contact Center in Outsourcing Il gruppo PHONEMEDIA–B-SERVICES Un caso di successo con SISECO

I servizi del gruppo



Questo percorso di crescita è quasi completato con l'ultima acquisizione di questi giorni di **Answers** una delle società storiche del settore dei servizi di call center Inbound e di quelli di Back Office.

La crescita e l'integrazione con B-Services si può riassumere in questi numeri:

- 6 Marchi commerciali e 9 sedi operative (Novara, Biella, Trino Vercellese, Catanzaro, Trapani, Vibo Valentia, Bari, Pistoia in Italia e Buenos Aires in Argentina)
- Circa 3.500 postazioni e 6.000 operatori su più turni giornalieri
- Outsourcing di servizi a valore aggiunto per il mercato residenziale e business
- Leader italiano nei servizi di Teleselling
- Servizi per la realizzazione di Ricerche di Mercato con sistema CATI
- Servizi di Back Office e Document Management
- Struttura di Agenzia con 200 agenti sul territorio nazionale e 3 uffici commerciali

I MARCHI COMMERCIALI



Tutte le strutture del gruppo **Phonemia-BServices** impiegano le **tecnologie più avanzate** nel mondo della **telefonia** e dell'**informatica** per offrire **servizi altamente evoluti e qualificati** a molteplici realtà aziendali, **sfruttando** al meglio **tutti** i principali **canali di comunicazione**.

Una crescita così rapida ha richiesto una profonda revisione degli schemi organizzativi, sia dal punto di vista delle risorse, sia dal punto di vista delle tecnologie utilizzate.

Le nostre scelte tecnologiche si sono così focalizzate su soluzioni che fossero già stabili e potessero crescere in modo flessibile e dinamico.



Per il supporto tecnologico ci siamo avvalsi di società specializzate come **SISECO** che fin dal 1987 ha maturato notevoli esperienze nel settore del Contact Management, e che ha saputo affiancarci nei momenti di cambiamento e crescita, affiancando i nostri sistemi IT interni con risorse di skill elevato che hanno costantemente monitorato l'efficienza e l'efficacia dei nostri sistemi.

Tutte le Postazioni utilizzano sistemi CTI integrati con sistemi CRM basati su tecnologia VOICE OVER IP.

Sono attivi attualmente diversi sistemi di Call Center tra cui il sistema **GAT.crm** dotato di sistema **CTI integrato** per la gestione di servizi Outbound in modalità Power Dialing e Predictive Dialing e Inbound.

Sistema IVR personalizzabile attraverso operatori informatici "virtuali" che interagiscono attraverso il sistema via TCP/IP servendo le chiamate con le modalità programmate. Sistema Marathon per la registrazione e certificazione delle vendite.



La nostra strategia per essere competitivi passa attraverso un modello organizzativo e di gestione ottimizzato applicato in ognuna delle nostre sedi, in una scelta di partner tecnologici che hanno creduto e investito con noi e terzo aspetto in una localizzazione geografica che permettesse di trovare persone competenti e disponibili ad un progetto di crescita ambizioso.

Faccio due esempi per spiegare il concetto: siamo presenti con sedi tutte in provincia invece che nelle grandi città, dove la motivazione e la voglia delle persone è maggiore e abbiamo sviluppato un progetto anche in una sede estera come l'Argentina dove si potessero trovare con facilità persone che parlano sia italiano che altre lingue europee ad un costo decisamente competitivo.

*“...Per il supporto tecnologico ci siamo avvalsi - commenta Silvano Zannini, Direttore Operation del gruppo Phonemedia-B-Services - di società specializzate come **SISECO** che con la sua notevole esperienza nel settore del Contact Management ci ha saputo supportare nei momenti di cambiamento e di rapida crescita, affiancando i nostri specialisti IT con competenze di alto livello che hanno costantemente migliorato la qualità e l'efficacia dei nostri Servizi al Cliente...”*

Dott. Silvano Zannini
Direttore Operation

La soluzione

La soluzione adottata è interamente SISECO per la sede di **Gaglianico** (Biella) in cui **150 postazioni** operano in attività di BackOffice e Outbound teleselling.

In questa impianto i moduli attivati sono:

- **CRM** e Backoffice
- Contact Center Outbound
- CTI Voice Over IP
- **Predictive Dialer**
- Telecom Connector

Per la sede di **Trino Vercellese** la soluzione CRM è integrata con la CTI di Reitek. In questo sito operano 180 postazioni in attività di BackOffice, Outbound Teleselling e Telemarketing.

In questa impianto i moduli attivati sono:

- **CRM** e Backoffice
- Contact Center Outbound
- Sales Force Automation con utilizzo dei Palmari
- GAT.web per l'accesso tramite web alle informazioni del CRM
- Telecom Connector
- Integrazione con Reitek in modalità Power e Predictive

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 ha reso possibile

monitorare la redemption delle campagne in modo globale focalizzando l'attenzione sulla resa effettiva delle attività di telemarketing.

La scelta di SISECO come partner per Phonemedia ha comportato diversi vantaggi:

- la possibilità di gestire in contemporanea più campagne, su più turni giornalieri, con manutenzioni in tempo reale estremamente potenti e flessibili;
- la riduzione dei costi operativi in quanto il sistema può essere aggiornato in modo molto semplice;
- la possibilità di profilare in modo molto attento e conforme alla normativa Privacy ogni utente;
- la disponibilità di un sistema consolidato che ha lasciato la possibilità di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto;
- un servizio di Help desk fornito direttamente da SISECO estremamente efficace ed efficiente, con tempi di risposta eccellenti;



Una panoramica della sede di **Trino Vercellese**

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