



# GAT.crm<sup>®</sup>

## Customer Solution Case Study



## Eventi fieristici, ricerche di mercato ed editoria con GAT.crm<sup>®</sup>

### In breve

#### Profilo aziendale

Uno dei maggiori gruppi di informazione al mondo con **200 sedi e 36.300 dipendenti**. In Italia i servizi di Reed Business comprendono riviste specializzate, annuari, informazione su web, guide, conferenze, elenchi di aziende, ricerche di mercato.

#### Soluzione

Implementazione di GAT.crm<sup>®</sup> per 25 utenti per la gestione dell'attività in outbound ed acquisto dei moduli "Business Intelligence" ed "Interviste e Sondaggi".

#### Vantaggi

- Gestione interviste e sondaggi, facilitando gli operatori nel rendiconto delle risposte degli intervistati.
- Controllo dettagliato delle attività degli operatori.
- Creazione e monitoraggio delle interviste.

### Profilo della Società



Quotato a Londra, Amsterdam e New York, il gruppo **Reed Elsevier** è tra i maggiori gruppi di informazione al mondo, con 36.300 dipendenti, più di 200

sedi a livello globale. Reed Elsevier nasce nel 1993 da uno scambio di azioni tra l'inglese Reed e l'olandese Elsevier. Le sinergie sviluppate dalle due componenti fanno diventare ben presto Reed Elsevier il primo organizzatore mondiale di manifestazioni fieristiche, il primo editore scientifico ed uno dei principali editori negli ambiti Legale, Educazione e Business to Business.

Il Gruppo nel mondo si articola oggi in **quattro divisioni**: Elsevier, LexisNexis, Harcourt Education e Reed Business.

In Italia i servizi di Reed Business comprendono riviste specializzate, annuari, informazione su web, guide, conferenze, elenchi di aziende, ricerche di mercato. Pubblicano oltre **quaranta prodotti** fra testate specializzate, supplementi, webzine e portali, rivolti a professionisti, tecnici, manager e imprenditori dei settori Automotive, Arredobagno, Chimica, Plastica, Alimentare, Climatizzazione e Refrigerazione, Elettrico, Meccanica, Subfornitura e Tessile, Serramenti, Vetro e Facciate, Food, Ospitalità e Comunicazione. Oltre alla divisione Editoria, Reed Business Information è presente in Italia con Telemat che fornisce informazioni sulle gare d'appalto pubbliche e LRA, attività del gruppo che progetta e offre formazione e informazione manageriale.



*Alcuni dei servizi proposti  
da Reed Business*



## L'esigenza

Reed Business risulta essere una delle prime scelte dei professionisti per ottenere informazioni, supporto decisionale e servizi di marketing, attraverso la fornitura di **soluzioni d'informazione di alto valore**, flessibili ed evidentemente superiori.

La società, che svolge funzioni outbound attraverso una struttura di 25 operatori, ha deciso - per motivi di crescita aziendale e per riconosciute ed ovvie necessità - di aggiornare gli strumenti aziendali implementando **GAT.crm®**. Reed Business necessita infatti di uno strumento flessibile per raccogliere i dati del cliente e gestirli velocemente, per proporre ad esempio nuovi abbonamenti o rinnovi alle riviste pubblicate. Da qui, l'esigenza di avere uno strumento atto alla raccolta dati e gestione informazioni sul cliente in ottica CRM.

## La soluzione

Reed Business ha creduto in SISECO acquistando **GAT.crm®** per la **gestione delle attività in outbound** e per **monitorare il lavoro degli operatori**.

Grazie alla struttura di **GAT.crm®** l'azienda ha potuto trarre beneficio in particolare dai moduli:

- **Business Intelligence**, per gestire l'attività del CRM.
- **Interviste e Sondaggi**, col quale ha potuto creare uno script interattivo formato da domande e risposte mirate. L'intervista viene compilata a cura dell'operatore mentre si trova "on line" col cliente. I risultati dell'intervista si possono poi consultare od estrarre in tempo reale.

## I vantaggi ottenuti

Grazie all'implementazione di **GAT.crm®**, Reed Business ha ottenuto diversi vantaggi facilitando i seguenti compiti:

- Semplificata l'attività dei team leader grazie alla completa gestione delle **campagne di retention e upselling sugli abbonati**.
- Controllo dettagliato delle attività e produttività degli operatori.
- Notevole semplificazione del lavoro degli operatori grazie alla completa gestione delle interviste telefoniche da parte del sistema.

*“Creare un ambiente di lavoro  
più disteso implica una  
maggiore produttività, grazie a  
GAT.crm® è stato possibile  
aiutare gli operatori nel loro  
lavoro rendendoli più autonomi  
e smart nelle soluzioni”*

**Daniele Borgonovo**  
**Responsabile IT**

## **I benefici ottenuti**

La configurazione del sistema ha prodotto dei benefici soprattutto a livello di **organizzazione**, permettendo a Reed Business di **risparmiare tempo** e di **focalizzarsi sul raggiungimento di nuovi obiettivi**.

## **La Testimonianza diretta**

Testimonianze concrete e positive hanno fatto di **GAT.crm®** una soluzione ottimale per l'incremento del business aziendale. Il responsabile IT Daniele Borgonovo ha affermato:

*“Il passaggio dai sistemi tradizionali a un software gestionale ha dato il via a una nuova struttura aziendale. Grazie a GAT.crm® e ai moduli installati il lavoro dei nostri operatori è diventato più semplice e più veloce con un diretto incremento della loro produttività.”*

**[www.siseco.com](http://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](http://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](http://www.siseco.com)