



## SET – Contact Center di Successo con Voip e Crm

### In breve

#### Profilo aziendale

La storia di SET inizia nel 1989 dalla ferma volontà di Valter Vestena, che dopo aver creato una consolidata realtà commerciale come partner Telecom Italia, decide di interpretare i nuovi bisogni commerciali dando vita a un call center.

#### Soluzione

Implementazione di una piattaforma IP Contact Center completa di 300 postazioni ed oltre 300 utenti GAT.crm<sup>®</sup> per la gestione di tutte le attività Outbound e BackOffice.

#### Vantaggi

- Caricamento tramite wizard e gestione delle liste push and call
- Gestione interviste e sondaggi
- Statistiche sintetiche e dettagliate
- Gestione e creazione di report
- Analisi delle chiamate e della produttività degli operatori

SET è una società che offre alle aziende interessate gli strumenti di comunicazione più efficaci per gestire e rafforzare i rapporti con la clientela. Il call center di SET contatta a nome dell'azienda committente un elevato numero di clienti per verificare l'interesse per un prodotto o un servizio e garantisce un report per pianificare la strategia aziendale.

Il contatto diretto con il Cliente è, infatti, l'unico sistema, immediato e sicuro, per analizzarne le esigenze, testare il gradimento di un prodotto, offrire l'assistenza e creare un rapporto di fiducia duraturo.

La storia di SET inizia nel 1989 dalla ferma volontà di Valter Vestena, che dopo aver creato una consolidata realtà commerciale come partner Telecom Italia, decide di interpretare i nuovi bisogni commerciali dando vita a un call center.

SET dispone, insieme alle società controllate **S.C.S. e Becall**, di **oltre 300 postazioni** distribuite tra le sedi del Nord e del Sud, per una superficie di oltre 1000 mq. Il personale, attivo dalle 08.00 alle 22.00, è in grado di fornire con puntualità, precisione e cortesia ogni tipologia di richiesta da parte del cliente.

Grazie a GAT.crm<sup>®</sup> l'azienda è riuscita a superare una delle mancanze più diffuse, ovvero la piena integrazione tra soluzioni di CRM e sistemi di telefonia Voice Over IP, collegando tutte le sedi attraverso un'unica infrastruttura tecnologica, potente ed al tempo stesso molto semplice.

La missione di S.E.T. è quella di saper interpretare e soddisfare le esigenze dei vostri clienti, al fine di offrire un servizio sempre più efficace e capillare.

Comunicare, risolvere, collaborare: questi sono i punti focali dell'attività di SET, nata per offrire servizi di altissimo profilo nei seguenti campi:

#### **Servizi inbound**

- Raccolta ordini
- Help Desk di primo livello
- Hot line

#### **Servizi outbound**

- Telemarketing
- Sms
- Promozione eventi
- Gestione telefonate in "overflow"
- Gestione numero verde
- Gestione appuntamenti agenti
- Generazione liste
- Customercare
- Concorsi a premi

In passato, la società, che esercitava l'outbound attraverso un'organizzazione di 50 operatori telemarketing, demandava la gestione informatica a semplici applicazioni proprietarie. Con l'aumento del business aziendale è nata la necessità di un software specializzato

e personalizzato, da qui l'implementazione della piattaforma GAT.crm® completa di integrazione con la CTI Volp.

Questa ha permesso di automatizzare i processi di tutte le chiamate in uscita, migliorando il controllo e il monitoraggio dell'andamento della struttura, in termini di costi e redditività.

La piattaforma di recente è stata ulteriormente evoluta con l'introduzione del **modulo Predictive**, che si affianca ai moduli CRM, Contact Center Outbound, Sales Force Automation, Magazzino, Provvigioni, BackOffice, CTI Voice Over IP, Telecom Connector.

### **Vantaggi**

Grazie all'implementazione di GAT.crm® SET ha ottenuto diversi vantaggi facilitando i seguenti compiti:

- Miglioramento nella gestione degli operatori
- Possibilità di gestire molte campagne in parallelo, pur avendone il pieno controllo
- Possibilità di caricare le liste attraverso semplici Wizard

- Possibilità di gestire anche attività come interviste e sondaggi.
- Disponibilità immediata di statistiche sintetiche e dettagliate
- Possibilità di analizzare nel dettaglio la produttività degli operatori e delle singole campagne
- 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;



La configurazione del sistema ha prodotto dei benefici soprattutto a livello di organizzazione, permettendo a SET di risparmiare tempo e di focalizzarsi sulla ricerca di nuovi obiettivi. La redemption è cresciuta del 34% in soli 6 mesi dall'installazione dei nuovi componenti software.

La piattaforma *GAT.crm*<sup>®</sup> completa del software **VOIspeed di Harpax** ha permesso:

- Trasformazione della rete LAN informatica in una potente e flessibile rete telefonica, senza alcuna aggravio di costi
- Tutte le postazioni possono svolgere molteplici attività di Inbound, Outbound, Predictive o semplice interno aziendale.



La sede di Vigevano

*"...Una delle attività più importanti di un call center è avere sempre una panoramica del lavoro svolto da ogni singolo operatore, da oggi con GAT.crm® è possibile monitorare la situazione e crescere sempre più.."*

**Valter Vestena**  
**Presidente**

## Testimonianze

Testimonianze concrete e positive hanno fatto di GAT.crm® una soluzione ottimale per l'incremento del business aziendale, il titolare del call center **Valter Vestena** ha affermato:

*"Il passaggio dai sistemi tradizionali a un software gestionale ha dato il via a una nuova struttura aziendale. Grazie a GAT.crm® abbiamo contato un incremento della clientela e un aumento della redemption fino al 34%.*

*Una delle attività più importanti di un call center è avere sempre una panoramica del lavoro svolto da ogni singolo operatore, da oggi con GAT.crm® è possibile monitorare la situazione e crescere sempre più".*



**SET**

Servizi evoluti di telecomunicazioni e telemarketing

Corso Novara 227 VIGEVANO (PV) Tel. 0381.319610 - Fax 0381.328106  
P.IVA. 01822710180

[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**<sup>®</sup>.

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**<sup>®</sup> 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**<sup>®</sup> è un marchio registrato di SISECO. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

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