



GAT.crm[®]

Customer Solution Case Study

Secondamano.it

Secondamano e SISECO: una collaborazione vincente!

In breve

Profilo aziendale

Secondamano.it è il punto d'incontro per chi vende e chi cerca qualcosa.

Il sito ha superato il milione di utenti registrati con circa 20 milioni di pagine viste al mese e oltre 900.000 utenti unici al mese e diffonde circa 190.000 copie la settimana.

Soluzione

Implementazione di una soluzione completa di Voip e GAT.crm[®] mirato a incrementare il numero dei clienti.

Vantaggi

- Migliorata la qualità del lavoro degli operatori
- Pieno controllo delle attività di ogni singolo operatore
- Ottimizzata la gestione delle campagne in funzione del settore merceologico
- Incrementato il Portfolio clienti

Secondamano.it il numero uno degli annunci on-line, è il punto d'incontro per chi vende e chi cerca qualcosa. Il sito ha superato il milione di utenti registrati con circa 20 milioni di pagine viste al mese e oltre 900.000 utenti unici al mese. Ogni giorno sono pubblicati 150K annunci online.



Secondamano è stato il primo giornale di annunci gratuiti in Europa: uscì a Milano il 31 marzo 1977. Dal 2006 Editoriale Secondamano è interamente controllata da Schibsted ASA, un gruppo multimediale Norvegese con sede a Oslo, uffici in 20 paesi ed oltre 7.500 dipendenti.

Secondamano è leader nelle pubblicazioni dei piccoli annunci con le varie edizioni locali di Secondamano (Milano, Bergamo/Brescia, Monza, Como/Lecco, Emilia Romagna, Torino, Genova), a queste si aggiungono le testate Smart (quindicinale di Fotoannunci), La Pulce (Ravenna), Il Fè (Ferrara), Il Rò (Rovigo), Cerca e Trova (Svizzera italiana), il mensile nazionale Più Barche, il free press per l'immobiliare Più Case e altri prodotti periodici come il Più Vacanze. Complessivamente le edizioni Secondamano diffondono circa **190.000 copie la settimana**.

Secondamano è una società del gruppo **Schibsted ASA**. Il gruppo Schibsted, quotato alla borsa di Oslo, è il gruppo media leader in Scandinavia dove gestisce quotidiani e riviste prestigiose ed è presente anche nei settori della TV, del mobile, di Internet e dei libri. Nel 2006 Schibsted ha rilevato le operazioni di Trader Classified Media in Italia, Spagna, Francia ed America Latina consolidando la posizione della divisione International Classifieds nel settore della pubblicità a livello internazionale. **Nel 2006 il fatturato** è stato di **circa 1,4 miliardi di euro**.

Le associazioni di categoria. Editoriale Secondamano è anche fondatrice e promotrice con altri, di due associazioni, una nazionale e l'altra internazionale:

- **A.N.S.P.A.E.G.** (Associazione Nazionale Stampa Periodica Annunci Economici Gratuiti), che riunisce circa 40 giornali di settore: <http://www.anspaeg.it>
- **I.C.M.A.** (International Classified Media Association), con sede ad Amsterdam. E 2 milioni/annunci anno in 36 paesi: <http://www.icmaonline.org/home/index.aspx>
- **U.S.P.I.** (Unione Stampa Periodica Italiana) <http://www.uspi.it/>

L'esigenza di **Secondamano** era basata sulla ricerca di automazione del servizio di call center al fine di acquisire nuovi clienti e fidelizzare quelli esistenti velocizzando e migliorando le prestazioni degli operatori.

Il progetto prevedeva di potenziare le attività di Upselling su tutto l'insieme di annunci ad alto potenziale oppure ad alta ripetizione. Attraverso sistemi Marketing precisi e strutturati la piattaforma consente di individuare tutti i prospect Private e Professional che possono essere oggetto di proposte da parte degli operatori Outbound.



La piattaforma è stata introdotta con riscontri positivi in tutti i reparti relativi alle attività di Outbound aziendali, con particolare riferimento ai mercati "*Private*" e "*Professional*". La piattaforma consente di gestire sulle sedi di Milano e Torino l'intero servizio di Contact Center nelle

attività di Teleselling e Telemarketing.

La piattaforma GAT.crm[®] installata prevedeva anche un'implementazione del sistema VOIP per un totale di 60 linee e dunque postazioni destinate alla gestione delle diverse attività legate alla rivista stessa. Nell'editoriale Secondamano SISECO ha implementato una soluzione completa di Voip per un totale di 60 postazioni focalizzate maggiormente su attività outbound.

Il progetto è stato correttamente pianificato fin dall'inizio, con una prima introduzione pilota su circa 10 postazioni a Milano, per poi, in seguito ai primi risultati estremamente positivi, venire espanso sulle oltre 60 postazioni distribuite sulle sedi di Milano e di Torino.

Essendo una rivista che si rivolge a un utente alla ricerca di diverse soluzioni, l'implementazione di GAT.crm[®] ha facilitato la ricerca da parte degli operatori e la divisione settoriale impostando campagne per tipologia di mercato e prodotto, alcune di tipologia ONE-SHOT, ovvero che focalizzano l'attenzione su obiettivi una tantum, precisi e contenuti nel tempo, altre NEVER-

"...La soluzione GAT.crm® insieme alla soluzione VoIP integrata di Avaya ha incrementato il nostro business e il numero di utenti, agevolando quotidianamente il lavoro dei nostri operatori..."

Luca Menegatti
Direttore IT

ENDING, ovvero che focalizzano l'attenzione su attività ricorrenti (es. annunci per affittare le case vacanza).



Vantaggi

Grazie alla soluzione GAT.crm® i processi commerciali sono stati uniformati e resi conformi con un preciso metodo di lavorazione delle campagne Marketing.

L'azione tipica di Upselling è monitorata in modo preciso e costante, attraverso campagne mirate. La gestione delle stesse è risultato estremamente flessibile.

I vantaggi di aver una piattaforma unica e integrata ha reso possibile focalizzare l'attenzione sulla resa effettiva delle attività di telemarketing.

Grazie all' implementazione della nuova soluzione Secondamano è riuscita a:

- Facilitare e migliorare la qualità del lavoro degli operatori.

- Ad avere sotto controllo il lavoro di ogni singolo operatore.
- Suddividere il lavoro secondo il settore merceologico o in base al prodotto.
- Incrementare il Portfolio clienti.

Testimonianza

Parlando con il responsabile dei Sistemi Informativi, **Luca Menegatti**, ci rendiamo conto che il sistema GAT.crm, attivo ormai da diversi anni, è diventato certamente il sistema di riferimento per le attività di contatto outbound e tutte le azioni mirate di upselling, tipiche delle attività aziendali.

La soluzione GAT.crm® insieme alla soluzione VoIP integrata di Avaya ha incrementato il nostro business e il numero di utenti, agevolando quotidianamente il lavoro dei nostri operatori.

Ultimamente stiamo integrando il sistema sulle diverse sedi e con i sistemi Legacy Aziendali: Microsoft Dynamics NAV, per la gestione aziendale, e Present, verticale di settore per la gestione degli annunci.

L'obiettivo è quello di aver un unico flusso di Lead e di Clienti, in modo che il CRM sia disponibile a tutta l'azienda.

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