

GAT4 News

GAT NEWS - Periodico Informativo
Marzo 2006

Numero XX



Questa pubblicazione è puramente informativa. SISECO SRL non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società.
Redazione a cura del Team di Sviluppo di GAT Enterprise

SOMMARIO del numero di MARZO 2006

PRESENTAZIONE	3
Introduzione	3
Novità dal mondo CRM & Contact Center	4
INTERNALIZZARE = COSOURCING.....	4
GESTIONE CONTATTI WEB: DAI SERVIZI ALLE MISURAZIONI.....	4
APPLICARE RIGOROSAMENTE LE NORME SULLA PRIVACY.....	6
VIDEOFONINI: USARE CON PRUDENZA.....	7
Novità GAT	9
MINUTI DIFFERIMENTO DI RICHIAMI AUTOMATICI.....	10
GESTIONE DI OGNI SINGOLA RIGA DI PRODOTTO NEI CONTRATTI.....	10
GENERAZIONE DOCUMENTI RTF CON I DATI DEL CLIENTE.....	10
“SPLIT” DEI CONTRATTI IN BASE ALLE RIGHE DEI PRODOTTI.....	12
TELEFONATA/VENDITA IN LINEA DI PRODOTTI - AGGIUNTA DI NUOVI CAMPI.....	12
ESPORTA CAMPI INTERVISTE COME COLONNE.....	13
ESTRAZIONE FILE CSV CON VERBAL ORDERING.....	14
CARICAMENTO MULTIPLO DI SERVIZI/PRODOTTI (SOLO PER PARTNER TELE SALE).....	14
Lo sapevi che con GAT	16
PUOI SETTARE I PARAMETRI A LIVELLO UTENTE O CAMPAGNA.....	16
ESISTE UN “ACCELERATORE” DEL SISTEMA !.....	16
COLLEGARE UNO SCRIPT ALLA CAMPAGNA.....	18
SPOSTARE NOMINATIVI DA UNA CAMPAGNA AD UN’ALTRA.....	18
Servizi, Formazione e Gadgets	20
SEGRETERIA VIRTUALE.....	20
PHONE CENTER.....	22
CORSI DI FORMAZIONE GAT4.....	23
GADGETS GAT4.....	24
Sviluppi in corso	25
SQL SERVER 2005.....	25
GAT.GEO - GEOREFERENZIAZIONE VERSIONE FULL E LIGHT.....	26
GESTIONE POTENZIATA COMANDI PERSONALIZZATI.....	26

PRESENTAZIONE



GAT4 News® è un periodico informativo sul mondo delle soluzioni C.R.M., Contact Center e Telemarketing.

Analizza le novità e le tendenze del mercato, illustrando come GAT Enterprise (piattaforma di C.R.M., Contact Center, Telemarketing e CTI Solutions) accolga le novità offrendo sempre nuove funzioni.

Diffusione: tramite il sito Internet di SISECO ed a tutti i clienti utilizzatori e potenziali del sistema GAT. La diffusione avviene mediante un documento PDF protetto.

La piattaforma GAT in sintesi	
✦	Soluzione C.R.M. completa
✦	Analisi R.F.M.
✦	Gestione Segnalazioni, Contratti, Analisi di Efficacia produttività
✦	Call Center IN/OUT Bound con Sistema CTI VOIP Integrato
○	IVR, ACD, Coaching, Code, Identificazione Chiamante, Registrazione conversazioni, Gestione Gruppi, Permessi
○	Chiamate Automatiche, Deviazione chiamate, Supervisione
○	Predictive Dialing, Power Dialing
✦	Telemarketing e Teleselling multicampagna
✦	Automazione agenti con acquisizione contratti, firme, documenti e pagamenti tramite Palmare (in GPRS)
✦	Gestione Interviste, Sondaggi, Ricerche di mercato
✦	Gestione Agenti, Agenda Real Time e Appuntamenti
✦	Calcolo Provvigioni multisoggetto, multiportafoglio, a periodo e con obiettivi
✦	Gestione Magazzino
✦	Archiviazione Elettronica Documenti
✦	Disponibile anche da WEB con tecnologia ASP (GAT Mobile®)
GAT è stato sviluppato con l'obiettivo di essere uno strumento adatto a gestire e fornire, in tempo reale ed in modo interattivo, tutte le informazioni indispensabili alla gestione delle diverse aree aziendali nell'ambito delle funzioni commerciali. Proprio per questo motivo contiene oltre 500 funzionalità integrate. La piattaforma è realizzata con un'architettura Client/Server con interfaccia grafica ed è perfettamente integrata con l'ambiente MS Office e Back Office.	

Introduzione

Gentili Clienti,

Bentornati al consueto appuntamento mensile con le novità di **GAT** e del **mondo CRM**.
Ricordiamo che con questa pubblicazione,

GATNews festeggia il 20° numero!

Come sempre daremo ampio spazio alle ultimissime novità tecniche, nonché ampio rilievo ai **corsi di formazione**, attività che sarà programmata con cura e della quale avete già sicuramente avuto tutte le informazioni via posta elettronica grazie ad un'intensa attività di mailing.

Vi ricordiamo tutti i numeri e gli indirizzi per raggiungerci:

- via **mail**: assistenza.gat@siseco.it
- via **telefono** allo 0331-341917 e via **fax** allo 0331-354609
- **FAQ**: http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/faqqat_tecn.htm (anche scaricabili in PDF)

FAQ: FILE SCARICABILE AGGIORNATO A MARZO 2006

- **Filmati dimostrativi**: <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/videogat.htm>
- **Manuale on Line**: <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/default.htm> scegliendo "Manuali on line"

Ed inoltre, per le novità dell'ultimissima ora è disponibile <http://www.siseco.com/new/>

Vi lasciamo a **GATNews** e diamo appuntamento al prossimo numero. **Buona lettura!**

Novità dal mondo CRM & Contact Center

"Ho attraversato il mondo, ho verificato che vi sono le frontiere, ma quelle frontiere stavano soltanto nella mente degli uomini" (Thor Heyerdahl)

Internalizzare = cosourcing

Secondo molti analisti l'outsourcing nel comparto industriale ha imboccato una strada nuova, per la quale è stato coniato il termine **internalizzazione**.

Si tratta di una seconda ondata dell'outsourcing che porta ad affidare segmenti sempre più rilevanti dei processi produttivi a imprese che arrivano dall'esterno e che svolgono la loro attività come fossero reparti dell'azienda stessa.

Il sistema ha i suoi rischi, ad esempio all'interno della stessa struttura possono convivere culture aziendali diverse, orari, turni e contratti diversi, varietà a volte difficili da conciliare. Questo modello rende più complesso il controllo della intera filiera produttiva e diventa fondamentale il ruolo dei capi intermedi, preposti a fare da "cerniera" tra le diverse società.

Le considerazioni sopra riportate presentano molte affinità rispetto al modello che da tempo nell'ambito dei servizi di Contact Center/CRM si chiama **cosourcing**.

Il modello di cosourcing è caratterizzato dai questi aspetti:

- **Management.** Capacità di controllo e di gestione delle risorse umane. Si può trattare anche di un manager che opera all'esterno, ma per conto esclusivo dell'azienda committente.
- **Service Level Agreement.** Pieno controllo del flusso di comunicazione e capacità di revisione proattiva delle performance. Un impegno da discutere in continuo tra le parti.
- **Responsabilità.** Reazione pronta e positiva ai problemi emergenti.
- **Flessibilità.** Adattamento alle nuove esigenze del mercato e organizzative. Non solo in base ai volumi, ma anche per i nuovi canali.
- **Innovazioni.** Comprendere l'innovazione e decidere come adattarsi. Capacità di filtrare la discontinuità e percepirne l'utilità, ovvero i benefici.

Il cosourcing prefigura quindi una relazione di lungo periodo tra committente e outsourcer, basata su reciproca fiducia e comunità di visione.

Nella tavola che segue sono riportati i valori di mercato stimanti da Idc per i servizi di outsourcing per le aziende. Si nota che la "gestione clienti" ha una crescita superiore alla media del totale del business dei servizi.

Gestione contatti web: dai servizi alle misurazioni

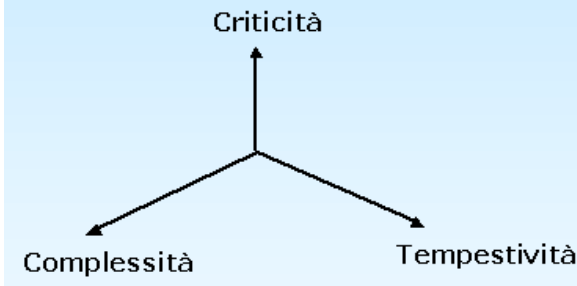
Quali sono i parametri per misurare un servizio di risposta ad e-mail?

Quali sono i valori di tali parametri?

Per rispondere a queste domande occorre fare un passo indietro e chiarire bene quali sono le attività / i servizi sottostanti alla comunicazione. In questo modo si può valutare, ad esempio, quanto sia critico l'aspetto della velocità della risposta o dell'accuratezza dell'informazione rilasciata.

Per posizionare il proprio servizio, ad esempio, è possibile rifarsi allo schema seguente:

Tipologie di servizi: esempi



Ad esempio un sito di aste on-line con target elevato si posizionerà ad alto livello di complessità e di criticità, mentre un sito di informazioni turistiche potrà posizionarsi su un alto livello di tempestività. Ancora, un sito che offre assistenza di tipo tecnico si collocherà ad un grado di criticità elevato. Il livello di *criticità*, *complessità* e *tempestività* sono inoltre da relazionarsi, in certi casi, col tipo di clientela (acquisiti, potenziali, gold...) e col tipo di richiesta (informazioni commerciali, problemi sul sito, lamentele, ...).

Altri assi di analisi, non indicati in figura, potrebbero essere il *grado di interazione* con gli utenti o la disponibilità di *canali alternativi* (wap, sms, telefono, fax...).

Nell'esempio successivo (tavola seguente) si evidenziano tre tipologie di misura:

- sul sistema complessivo,
- sul singolo processo di smistamento
- sul singolo operatore

Criteri misurazione SLA: assistenza via e-mail		
Servizio	Alta tempestività	Bassa tempestività
Sistema completo		
Contatti previsti (anno)		
Tempo max	8 ore di servizio	24 ore di servizio
Livello di Servizio	95% in 2 ore	
Smistamento		
Gestite / pervenute	80%	
% automatico		
% Incomplete		
		KM
Operatore		
Gestite su pervenute		
Tempo medio di risposta	AHT=8min	AHT=9min

In questo caso (servizio di assistenza via e-mail caratterizzato da elevata tempestività) si è scelto di utilizzare come indicatori chiave il tempo massimo che l'intero sistema impiega prima di rispondere (posto come 8 ore di servizio) insieme ad un parametro di livello di servizio che richiede che il 95% delle richieste sia evaso entro le 2 ore.

Per quanto riguarda la fase di smistamento viene posto un vincolo solo sul rapporto tra e-mail gestite e pervenute: in questo caso si richiede che l'80% delle richieste pervenute venga categorizzato e indirizzato correttamente.

Il tempo medio di risposta - incluso il tempo di wrap-up - è invece il principale indicatore

utilizzato per valutare l'operatore; il valore medio (AHT Average Handling Time) indicato in questa situazione è di 8 minuti.

La classificazione del tipo di servizio aiuta anche nella scelta dei vari canali web da mettere a disposizione (chat, e-mail, call back, voip...), ed eventualmente sulle necessità di indirizzare il cliente su un canale specifico.

Altri elementi da monitorare possono essere:

- Tipo di richiesta (tecnica, commerciale...)
- Numero di risposte che richiedono autorizzazione/ certificazione di un responsabile
- Numero follow-up (email collegate, ripetute)
- Numero contatti trasferiti in escalation
- Numero di richieste di contatto corrette (per identificare i form incompleti o errati, le richieste poco chiare, ecc)

In particolare si nota che un form male impostato è un forte disturbo non solo per l'utente, ma anche per i processi di classificazione, instradamento e risposta del Contact Center.

E' importante, per questo, che i Responsabili del servizio abbiano la possibilità di co-gestire questi elementi di comunicazione ed interazione via Web. Le stesse considerazioni valgono anche per la scelta delle caselle e-mail e per la comunicazione su Web delle varie modalità di interazione con l'Azienda, ed eventualmente dei livelli di servizio garantiti.

Oltre agli elementi quantitativi è opportuno tenere sotto controllo anche elementi di tipo qualitativo. Inoltre è opportuno ricercare misure che possano essere estese, o uniformate, a tutte le tipologie di contatto in modo da disporre di statistiche aggregate su tutti i canali attivi.

Applicare rigorosamente le norme sulla privacy

Le preoccupazioni dei clienti sulla privacy riguardano tutte le aziende. Se si raccolgono informazioni (anche private) sui clienti - e qualsiasi azienda ne ha bisogno - è necessario disporre di una **rigorosa normativa sulla privacy**.

Ecco un elenco con alcune linee guida per sviluppare l'applicazione della normativa sulla privacy, o per migliorare quella già presente nella tua azienda.

1. Analizzare le procedure sulla privacy esistenti

Innanzitutto, è necessario analizzare gli eventuali parametri di privacy già in uso. Verificare il tipo di dati raccolti, le modalità di acquisizione, dove e come vengono archiviati i dati ed altri elementi pertinenti alle informazioni personali.

2. Stabilire i requisiti legali

I contenuti della normativa sulla privacy potrebbero non dipendere solo dal titolare dell'azienda. L'interesse pubblico sulla privacy è cresciuto, come anche il numero di regolamentazioni governative che individuano gli elementi che devono essere obbligatoriamente contenuti in alcuni tipi di normative. Per esempio, le aziende del settore sanitario o finanziario devono spesso osservare requisiti di conformità specifici per la privacy dei pazienti o dei clienti.

3. Informare in dettaglio i clienti su come verranno utilizzati i dati personali

Assicurarsi di includere queste informazioni: non è obbligatorio menzionarle, ma è nell'interesse della società. Sebbene le norme sulla privacy differiscano notevolmente a seconda dell'azienda, ecco un breve elenco di fattori che è opportuno prendere in considerazione:

- Comunicare con la massima precisione ai clienti che tipo di informazioni personali vengono acquisite e perché
- Perché e come verranno utilizzate le informazioni acquisite tramite sondaggi, giochi, offerte speciali e altri eventi e programmi
- Quali sono le modalità di archiviazione delle informazioni raccolte, sia online che offline
- Se le informazioni vengono condivise, informare i clienti sulle modalità e le ragioni della condivisione

- Offrire ai clienti la possibilità di non aderire a determinati programmi
- Perché e come verranno utilizzate le informazioni relative all'attività del cliente sul sito Web aziendale
- In che modo i clienti possono accedere a qualsiasi informazione personale che risulti in possesso di un'altra società.

4. Se necessario, richiedere i servizi di un avvocato o di un esperto di privacy per redigere o rivedere la normativa

Una volta stabilito a grandi linee cosa inserire nella normativa e cosa è obbligatorio includere per legge, delineare una bozza del documento. E' possibile utilizzare anche Internet; ci sono infatti numerosi siti che offrono valide istruzioni su come scegliere i contenuti per la redazione delle norme sulla privacy. E' anche possibile provare a redigere da sé la normativa, ma in questo caso è opportuno chiedere a un avvocato o a un esperto in questioni di privacy di rivedere la versione prima della pubblicazione. Un'altra opzione è assumere un avvocato o un esperto di privacy che rediga interamente la normativa aziendale.

5. Non trascurare i dipendenti durante la creazione della normativa sulla privacy

Per molte aziende, le norme sulla privacy riguardano esclusivamente i clienti. Tuttavia, una questione altrettanto importante riguarda la definizione di norme scritte sul trattamento delle informazioni personali dei dipendenti. Alcune aziende inseriscono tali indicazioni nello stesso documento che definisce le norme per i clienti; tuttavia, se le problematiche dei due gruppi sono abbastanza differenti, è opportuno creare una normativa sulla privacy specifica per i dipendenti. Come per il punto precedente, se esistono dei dubbi in proposito è meglio chiedere consiglio a un avvocato od a un esperto di privacy.

6. Assegnare a un dipendente le funzioni di controllo costante della privacy

La privacy non è una questione destinata a scomparire e richiede un'attenzione costante da parte dell'azienda. Se l'azienda è di piccole dimensioni, l'assegnazione di tali funzioni potrebbe comportare un aumento di responsabilità per il dipendente. In alcuni paesi questa procedura è obbligatoria a seconda delle dimensioni dell'azienda.

7. Attenersi sempre alla normativa sulla privacy

L'elemento finale per una normativa sulla privacy efficace esula dal testo redatto. Se e quando l'azienda avrà una normativa completa sulla privacy, è comunque necessario assicurarsi che tutti i dipendenti dell'azienda la seguano. Coinvolgere i dipendenti durante la creazione della normativa potrebbe essere una soluzione brillante per ottenere la loro collaborazione. Tuttavia, anche la nomina di un unico responsabile per le questioni relative alla privacy consente di semplificare questo compito.

Videofonini: usare con prudenza

Il Garante per la protezione dei dati personali ha invitato ad una maggior cautela nell'utilizzo dei **videofonini**, ricordando che la legge sulla tutela della privacy (D.Lgs. 196/2003) va applicata anche a questi nuovi oggetti del desiderio degli italiani, chiarendo il **comportamento da tenere**.

Secondo la normativa, sono da ritenere **lecite le videochiamate a uso personale**, ma **va contro il provvedimento la diffusione delle immagini senza il consenso** dei diretti interessati, sia su Internet che attraverso altri media.

Il Garante ha proposto una possibile soluzione, invitando le società produttrici di telefonini a sviluppare nuovi dispositivi che rendano evidente che la fotocamera è in funzione, oppure a semplificare il blocco della funzionalità di trasmissione dell'immagine senza interrompere la conversazione. In base alle direttive a tutela della privacy, **diffondere su Internet** le immagini e i video ripresi con i videofonini **non sarà più consentito**, se non con il consenso degli interessati. I videofonini di ultima generazione sono infatti molto "discreti" e spesso è difficile capire se si viene ripresi o meno.

Infatti secondo il Garante, sarebbe opportuno che le imprese costruttrici integrassero nei videofonini nuovi accorgimenti, quali segnali luminosi, per rendere evidente alle altre persone che la fotocamera o la videocamera del cellulare è in funzione. Sarebbe altrettanto opportuno introdurre funzioni per il **blocco della trasmissione dell'immagine**, senza che per questo venga

interrotta la conversazione in corso.

Le funzionalità in dotazione dei nuovi videofonini permettono infatti di effettuare agevolmente le riprese anche durante una conversazione e di trasmetterle direttamente, senza che il soggetto interessato possa accorgersi di nulla. Le immagini e i suoni sono però **dati personali** che talvolta possono rivelarsi **sensibili**, per esempio quando riguardano lo stato di salute, la sfera politica, religiosa o sindacale.

Le funzioni adottate dai telefonini di nuova generazione vanno al di là dell'utilizzo ordinario del cellulare, consentendo di raccogliere, archiviare o condividere immagini e suoni, anche in rete, e diffonderli attraverso strumenti informatici, telematici e televisivi. Rispetto alle fotocamere e videocamere digitali, il collegamento diretto con lo strumento telefonico rappresenta un elemento distintivo non trascurabile, dal momento che permette la diffusione immediata delle immagini.

Se le immagini rimangono nell'ambito della sfera personale o circolano solo tra un numero ristretto di persone, non si applica il **Codice sulla protezione dei dati personali**. Anche in tali casi, però, chi utilizza l'apparecchio è tenuto a **rispettare gli obblighi previsti in materia** di sicurezza dei dati, a risarcire i danni anche morali nel caso provochi danni a terzi, a non ledere il diritto all'immagine e al ritratto. Risulta invece **illecita la comunicazione sistematica** attraverso il videofonino o la **diffusione via Internet** delle immagini, senza rispettare i diritti degli interessati e chiedere, quando è necessario, il preventivo consenso, libero e informato (che deve essere manifestato per iscritto in caso di dati sensibili).

L'informativa e il consenso riguardano anche eventuali altre persone riprese nelle immagini. Il Garante richiama l'attenzione sull'eventualità che in determinati uffici pubblici, luoghi pubblici e privati o aperti al pubblico, **l'uso dei videotelefonni sia inibito**. Si tratta di limiti e cautele che possono essere prescritti legittimamente da soggetti pubblici e privati e che, se non rispettati, rendono il trattamento illecito o non corretto. Vengono richiamate garanzie anche per l'uso di immagini in **forum** o altre **forme di aggregazione online**.

Le videochiamate **a uso e consumo personale** rimarranno lecite, mentre si dovranno osservare **precise regole** nel caso in cui si voglia diffondere immagini riprese "abusivamente" oppure sul **luogo di lavoro**.

Come spesso accade, la tecnologia si evolve più rapidamente delle leggi atte a regolamentarne l'uso; il provvedimento del Garante non mette comunque in discussione l'utilità del cellulare in quanto tale ma invita a una maggiore cautela nell'utilizzo delle sue funzionalità più "indiscrete".

Novità GAT

GAT4 Enterprise - versione 4.5.2

Nel mese di **Marzo 2006** è stata rilasciata la nuova versione **4.5.2 di GAT**, che accoglie moltissime novità e funzionalità di nuova implementazione analizzate come sempre dai suggerimenti dei clienti stessi. Anche questo rilascio è corredato da un completo insieme di informazioni aggiuntive che si possono consultare in ogni momento attraverso il sito **SISECO** e la pagina del **SERVIZIO CLIENTI**:

- **Aggiornamento GAT 452**, versioni precedenti e **Note di Rilascio**:
<http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti.htm>
- **Come aggiornare**: http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti_ts.htm
- **Presentazione GAT**:
FORMATO PPT: http://www.siseco.it/download/presentaz_gat2004.pps
FORMATO HTML: http://www.siseco.it/gat/presentaz_gat2004.htm
- **Ultime novità dal mondo IT**: <http://www.siseco.com/new/>

* Per i partner TELECOM ITALIA *

La versione attualmente on line ha i requisiti per l'estrazione dei seguenti file:

- Statistiche AS - versione 7.0 del 28/02/2006
- Bocchettone CSV - versione R012006 del 28/02/2006
- CSV per Verbal Ordering

Assistenza Tecnica

Sempre disponibile una mail per l'assistenza diretta di GAT:

assistenza.gat@siseco.it

Cd GAT 431 - Versione completa con manualistica

In occasione del rilascio della Versione 431 è stato inviato a tutti i clienti il **cd con la versione FULL GAT 431**, comprensiva di documentazione quale **Manuale Operativo**, **Manuale Approfondimenti** e **Manuale Installazione**, oltre alla raccolta completa di **FAQ** ed il documento **"Come iniziare con GAT"** che riporta in maniera dettagliata e semplice i primi passi da seguire per l'impostazione base del programma.

Sono inoltre disponibili all'interno del Cd anche varie UTILITA' e i RUNTIME di Access.

Se non l'avete ricevuto, potete richiederlo inviando una mail all'indirizzo assistenza.gat@siseco.it oppure scaricarlo al link <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti.htm> scegliendo il **SETUP completo**.

Disponibile a breve

A breve sarà disponibile un altro **SETUP completo** aggiornato con CD, utilità e manuale allegati.

Ed ora la consueta panoramica sulle novità di quest'ultima versione.

Minuti differimento di richiami automatici

All'interno della tabella "Stati Segnalazioni/Contratti" è disponibile un nuovo campo che consente di stabilire i minuti di ritardo con cui dovrà essere impostato automaticamente il richiamo all'interno del Call Center alla modifica dello stato di una segnalazione contratto.

IDStato	Descrizione Stato	Priorità	Riporta in Elenco (opzionale)	Esponi Provv.	Conteggia Provv.	Impeg Magazz
19	ASSENTE	9	Attesa Generirca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desc.Supplementare (nc)		Opz.rich. Imposta Richiamo Pubblico (2)			
	Tipologia Esito Esitato Attesa (W)		Tipo rich. Richiamo Importante			
	Descrizione sul palmar. ASSENTE - Richiamare subito		Min.Ritardo per richiamo			30
22	ASSENTE	9	Attesa Generirca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desc.Supplementare (nc)		Opz.rich. Imposta Richiamo Pubblico (2)			
	Tipologia Esito Esitato Attesa (W)		Tipo rich. Richiamo Importante			
	Descrizione sul palmar. ASSENTE - Richiamare domani		Min.Ritardo per richiamo			1440

Gestione di ogni singola riga di prodotto nei contratti

Nel dettaglio "Segnalazioni/Contratti" sono disponibili tre nuove date:

- data conferma di riga
- data installazione di riga
- data annullamento di riga

Cod.Iva	Pz	Unit. - F2	UM	Q.tà	Prezzo	Pz.IVA comp.	Sconto	Data Conferma	Data Annulla	Data Install.
20		444,00	NR	1,00	444,00	532,80	0,00%	06/03/06		15/03/06
20		550,00	NR	2,00	1.067,00	1.280,40	3,00%		06/03/06	_/_/
20		0,00	NR	1,00	0,00		0,00%			

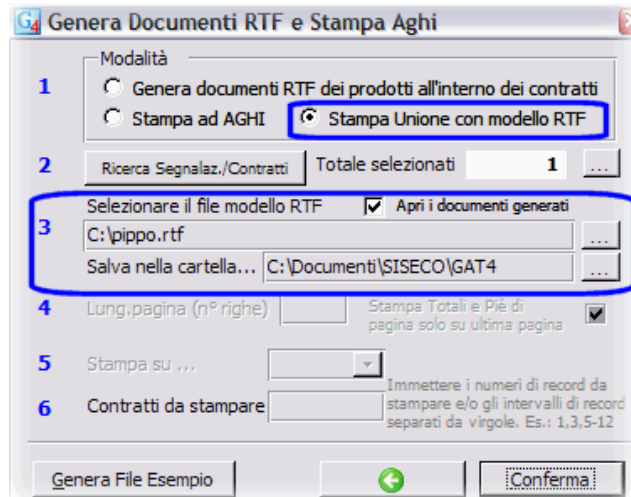
In questa versione vengono valorizzate sempre "vuote" e non hanno effetto sui calcoli provvigionali.

Dalle prossime versioni verranno utilizzate anche nei filtri di ricerca.

Generazione documenti RTF con i dati del cliente

Dal menu **Gestione / Genera documenti RTF e Stampa Aghi** e dalla maschera di **Ricerca Clienti**, è possibile estrarre report "personalizzati" in formato RTF contenenti i dati del cliente.

Con questa funzione è possibile creare documenti estraendo i dati dalla **Ricerca e Stampa Segnalazione/Contratti**.



Una volta entrati in “Genera documenti RTF e Stampa Aghi”, è possibile selezionare la voce “**Stampa Unione con modello RTF**” ed indicare anche una cartella in cui salvare i documenti generati e decidere se aprirli subito oppure in seguito.

Con questa versione vengono gestiti anche i campi:

- **Ragione Sociale** del cliente (suddivisibile in **Nome** e **Cognome**)
- **Primo indirizzo aggiuntivo**
- **Caratteristiche**

I campi vanno inseriti nel modello RTF con la seguente sintassi:

- per la **Ragione Sociale**:

[[ragsoc_nome]] e [[ragsoc_cognome]]

- per il **primo indirizzo aggiuntivo**:

[[Indirizzo | CAP]]
 [[Indirizzo | Città]]
 [[Indirizzo | IDCliente]]
 [[Indirizzo | Indirizzo]]
 [[Indirizzo | NoteIndirizzo]]
 [[Indirizzo | Prov]]
 [[Indirizzo | Telefono]]
 [[Indirizzo | TipoSede]]
 [[Indirizzo | Privacy]]
 [[Indirizzo | TelefonoRiservato]]
 [[Indirizzo | Note2]]
 [[Indirizzo | Note3]]
 [[Indirizzo | Note4]]
 [[Indirizzo | Note5]]
 [[Indirizzo | Note6]]
 [[Indirizzo | Note7]]
 [[Indirizzo | Note8]]
 [[Indirizzo | Note9]]
 [[Indirizzo | Note10]]

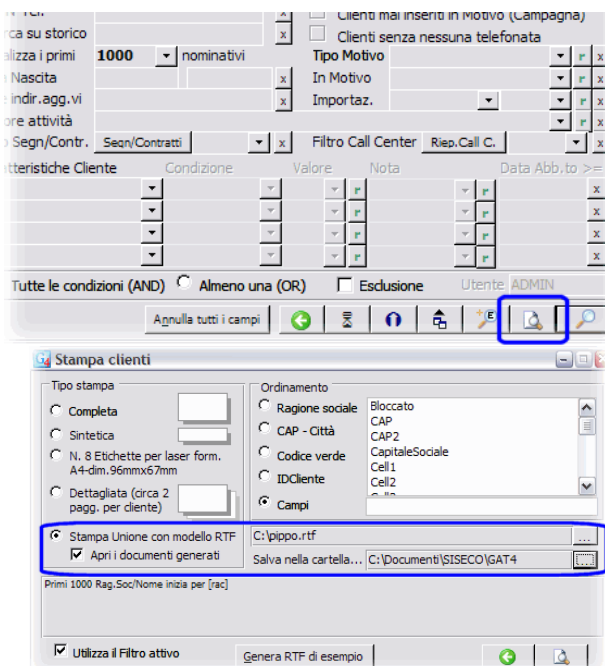
- per le **caratteristiche**:

NOMECARATTERISTICA [[nomecaratteristica | T]] Es: TECNOLOGIA [[TECNOLOGIA | T]]
 “T” mostrerà i valori contenuti nella colonna “nota”; “N” mostrerà i valori contenuti nella colonna “valore”.

Il risultato finale sarà simile al seguente:

TECNOLOGIA: fibra oppure TECNOLOGIA: 10

Si ricorda che è possibile stampare il documento “personalizzato” anche da Ricerca Clienti premendo sul nuovo tasto “esporta” (l'icona contiene una piccola lente di ingrandimento con un foglio sul retro).



Come per l'esempio precedente è possibile aprire subito i documenti generati ed indicare la cartella dove i documenti “completati” devono essere salvati.

Nota: il documento “modello” in formato RTF deve essere creato prima di queste impostazioni con i dati “variabili” sopra indicati, che al momento della stampa saranno sostituiti con i dati del cliente.

“Split” dei contratti in base alle righe dei prodotti

In tutti i contratti, in corrispondenza del tasto **FUNZIONI AGGIUNTIVE**, è stata inserita una nuova funzionalità chiamata “**Split righe Segn/Contratti su più ordini**”.

La nuova funzione permette di creare un numero di **nuovi contratti** corrispondente al numero di righe dei **prodotti inseriti** nel contratto “madre”: un contratto contenente quattro diversi prodotti viene separato/duplicato in quattro diversi contratti, i quali contengono una sola riga prodotto.

Il numero del contratto/numero trattativa verrà anch'esso duplicato, diventando X, X_1, X_2, X_3 ecc.

Esempio: duplicando il contratto nr. 1520, i “nuovi contratti” prenderanno i numeri 1520_1, 1520_2, 1520_3 ecc. Ovviamente rimarrà anche il contratto “madre” nr. 1520 con l'indicazione del primo prodotto indicato.

Telefonata/Vendita in linea di prodotti - aggiunta di nuovi campi

Quando l'operatore effettua una vendita in linea, dopo aver selezionato i prodotti acquistati dal cliente e la relativa quantità, ha ora la possibilità di inserire in calce alla maschera alcuni dati fondamentali come:

1. Cellulare (1)
2. tipo documento
3. numero documento
4. consenso informativo

L'inserimento non è obbligatorio ma è consigliato. I dati così immessi verranno riportati nell'anagrafica del cliente nei relativi campi se il parametro **CC0082** è impostato a SI (vedere prossimi paragrafi).

Esporta campi interviste come colonne

E' ora disponibile un'opzione all'interno della maschera di "Ricerca Interviste/Sondaggi" che consente di esportare i risultati effettuando una traslazione dei campi da righe in colonne.

Ecco un esempio dell'esportazione attivando l'opzione "Esporta campi come colonne".

IDCliente	Ragsoc	cod_intervista	Campo	Valore
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Occupazione	Commerciante
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Titolo di studio	Elementare
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Codice Fiscale	LRNRRT72D05F205R
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Titolo di studio	Elementare
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Codice Fiscale	LRNRRT72D05F205R
71848	ADORLI CESARINA	INT01	CAMPOROBERTO	3U TELEKOMMUNIKATION
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Codice Fiscale	LRNRRT72D05F205R
71848	ADORLI CESARINA	INT01	CAMPOROBERTO	ALBACOM
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Occupazione	Dirigente
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Titolo di studio	[Non Risponde]
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Titolo di studio	Elementare
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Titolo di studio	Laurea
71848	ADORLI CESARINA	INT01	CAMPOROBERTO	[Non Risponde]
71848	ADORLI CESARINA	INT01	CasellaDiTesto1	qwertr
71848	ADORLI CESARINA	INT01	Occupazione	Altro



cod_intervista	IDCliente	Ragsoc	CAMPOROBERTO	CampoLibero	Codice Fiscale	Occupazione	Titolo di studio
INT01	71848	LORENZETTI ROBERTO	[Non Risponde]	Inserimento libero	LRNRRT72D05F205R	Altro	Laurea
INT01	71848	LORENZETTI ROBERTO	ALBACOM	vuoto	LRNRRT72D05F205R	Dirigente	Elementare
INT01	71848	LORENZETTI ROBERTO	3U TELEKOMMUNIKATION		LRNRRT72D05F205R	Commerciante	Elementare

Estrazione file CSV con Verbal Ordering

Questa versione - per la parte relativa all'estrazione CSV - viene implementata con la generazione di un file compatibile con le specifiche relative alla parte denominata **Verbal Ordering**.

Per generare un file corretto, è necessario durante l'adesione in linea, inserire il **codice IVR** ed il codice vendita (C.V.) nell'apposita maschera di adesione (si veda i manuali del committente).

Nel menu Personalizzazioni, alla voce "Genera File CSV187" è stato aggiunto il campo "Genera anche il file per VO"; se selezionato, genera appunto il file relativo al Verbal Ordering.

Nota: come da disposizioni Telecom, quando l'operatore vende **due servizi** deve compilare **due maschere SI187 in GAT** (con tutti i dettagli che serviranno per generare il bocchettone standard CSV) indicando **DUE CODICI IVR DIVERSI**, se viene indicato un **UNICO codice IVR** verrà esportato nel file CSV del VO una sola volta.

Caricamento multiplo di Servizi/Prodotti (solo per Partner Tele Sale)

E' possibile inserire servizi multipli nel bocchettone di Telecom direttamente durante l'adesione telefonica di GAT, semplicemente indicando la quantità desiderate del prodotto/servizio. Nel caso in cui siano presenti le seguenti condizioni:

- È attiva la personalizzazione per Telecom Italia Canale Push infatti
- viene selezionato in adesione telefonica un prodotto/servizio (es. RELAX15) che è collegato ad un servizio Telecom (es. TR1-156 RELAX)
- viene indicata una quantità intera maggiore di 1 (es. 3 pezzi)

allora il sistema, prima di visualizzare la maschera del canale Outbound, "splitta" la riga di adesione con quantità 3 in tre singole righe di quantità 1. Così facendo successivamente verranno richieste all'operatore tre volte le informazioni relative al canale outbound.

E' disponibile anche il nuovo parametro **CC0080** - Adesioni: visualizzare i campi relativi ai prezzi. Questo parametro consente di nascondere i campi non utilizzati relativi ai prezzi nel caso di vendita di soli servizi Telecom. Il parametro è verticalizzabile per campagna e per utente.

NOTA BENE: è necessario richiedere le informazioni per ogni singolo servizio attivato come da specifiche di Telecom.

A) una sola acquisizione con quantità TRE

Acquisizione Ordine da Call Center: selezione Prodotti/Servizi

Filtro Generico x Filtro Gruppo (1) RELAX x Filtro Gruppo (2) x S T

Selezionare	Codice	Descrizione	Gruppo(1)	Quantità
<input checked="" type="checkbox"/>	RELAX15	Relax 15	RELAX	3,00

Agente: AG001 | MIRCO ATTILIO COLOMBO

Stato da riportare: APERTA

Conferma

B) inserimento delle informazioni di dettaglio per Telecom (ripetute tre volte)

Informazioni di dettaglio CANALE OUTBOUND TELECOM

Codice Partner * 12345 | Codice Promozione Nuovo cliente TIM | Note Operatore

ADORLI CESARINA - Tel.036361066 - Cod.: RELAX15-Relax 15 - Qtà: 1 - Pr.,80

Dati interlocutore: Cognome ADORLI, Nome CESARINA, Tipo Doc. 1, Numero Doc. AB56646, Cod.servizio TR1-156

Cellulare 1 | Prefisso1 330 | Numero 1 898989

C) viene generata una trattativa con tre righe dello stesso prodotto.

Ciascuna riga avrà le proprie informazioni di dettaglio per il tracciato TELECOM (visibili con il tasto S1187). Nel file CSV da inviare verranno generati TRE RECORD distinti.

Codice articolo	Cod.Iva	Pz Unit. - F2	UM	Qtà	Pre
RELAX 15	20	0,00	NR	1,00	
RELAX 15	20	0,00	NR	1,00	
RELAX 15	20	0,00	NR	1,00	

Lo sapevi che con GAT...

Puoi settare i parametri a livello utente o campagna

Come già sappiamo, GAT può essere ampiamente personalizzato, sia a livello utente che a livello di programma, grazie ai **Parametri della Procedura**.

Solitamente questi ultimi sono settati a livello "universale" all'interno di GAT (nel senso che il parametro vale per tutti gli utenti allo stesso modo), ma - grazie ad una semplice funzionalità - è possibile "specificare" ulteriormente il valore di un parametro diversificandolo per gli utenti.

Facciamo un esempio. Solitamente i parametri si presentano così:

Codice	Descrizione Parametro	Gruppo	Valore (dbl click)	Gruppo Parametro a livello utente
CC0050	Gestione Agenda: modif.appuntamenti (T)=Tutti, (O)=Solo quelli dell'operatore, (F		T	CCE .

La colonna "Parametro a livello utente" ha il valore " . ", che significa che il parametro in questione (nel nostro caso il CC0050) vale T per tutti gli utenti, il che significa che a tutti gli utenti è possibile andare a modificare data ed ora appuntamento direttamente da Visualizzazione Agenda.

Come possiamo differenziare il valore per ogni utente, ad esempio che un operatore possa modificare solo i propri appuntamenti ?

Entriamo in Utilità / Parametri della procedura e troviamo il parametro che ci interessa. Portiamoci sulla colonna "parametro a livello utente" e sostituiamo il "punto" con il nome dell'operatore che desideriamo possa modificare solo i propri appuntamenti, dopodichè salviamo la riga. Questa immediatamente verrà **duplicata**. A questo punto, basta solo modificare il **VALORE** del parametro per il TLK, portandolo da T ad O.

Troveremo quindi una situazione simile a questa, dove:

Codice	Descrizione Parametro	Gruppo	Valore (dbl click)	Gruppo Parametro a livello utente
CC0050	Gestione Agenda: modif.appuntamenti (T)=Tutti, (O)=Solo quelli dell'operatore, (F		T	CCE .
CC0050	Gestione Agenda: modif.appuntamenti (T)=Tutti, (O)=Solo quelli dell'operatore, (F		O	CCE TLK008

Il **TLK008** può modificare solo i propri appuntamenti (valore O), mentre per **tutti gli altri utenti** prevarrà ancora il valore T, quindi potranno modificare gli appuntamenti di tutti.

Ricordiamo che questa funzione è utilizzabile con tutti i parametri.

Oltre al settaggio a livello utente, è possibile settare **alcuni parametri** (all'incirca quasi tutti i parametri che iniziano per CC) a livello di **CAMPAGNA**, ovvero che determinati parametri per una (ed una sola) campagna abbiano un comportamento diverso dai parametri settati a livello di programma.

Questo si può fare facilmente da Tabella Motivi, nella sottopagina "**Opz. Avanzate**". Attivando la funzione, verranno copiati dai parametri attualmente settati in "parametri della procedura" all'interno della tabella, e diventeranno *personalizzabili* per la campagna in questione.

Se all'interno di una campagna vengono settati dei parametri personali, questi **PREVALGONO** sui parametri settati a livello generale.

Esiste un "Acceleratore" del sistema !

Se si dovessero verificare dei rallentamenti nelle performance di GAT, una volta esclusi problemi specificatamente hardware (Ram del server non adeguata, bassa velocità della rete, router bloccati, ecc), è possibile controllare alcuni parametri e settaggi all'interno del programma.

Vediamo una panoramica sugli "interventi" possibili da fare.

Collegare uno script alla campagna

Per facilitare il lavoro degli operatori, è possibile collegare un testo predefinito (più familiarmente chiamato *script*) che comparirà a video tutte le volte che si inizieranno delle chiamate relative ad una determinata motivazione.

In Tabella Motivi è presente un'apposita cella dove collegare il file di script che si trova nella sottopagina SCRIPT, che può essere redatto in formato TXT e collegato appunto alla campagna selezionata, premendo sul tasto " ... " .

Il "**messaggio Introduttivo**" è un messaggio che l'operatore legge al momento dell'apertura della telefonata, è di solito breve e conciso, e compare nella parte alta della telefonata.

Il "**testo script**" si riferisce invece al testo che l'operatore dovrà leggere, che è di solito articolato in paragrafi e molto meno breve del precedente. Lo script compare in un'apposita finestra differente da quella della telefonata, e può essere chiuso e riaperto agevolmente dall'operatore.

L' "**url script**" permette di collegare invece una pagina Internet che, come per lo script, comparirà vicino alla maschera telefonata. Nel caso in cui vengano indicate/compilate sia la casella del **testo script** che quella dell'**url script**, questa ultima "prevale" rispetto al testo script e comparirà all'operatore.

Spostare nominativi da una campagna ad un'altra

Nella Manutenzione Motivi Elenchi esiste una pratica funzionalità che permette di spostare "fisicamente" i nominativi da una campagna ad un'altra.

In termini pratici, GAT "preleva" i nominativi da una campagna (quindi nello stato in cui si trovano, con anche l'eventuale operatore assegnato) e li sposta in un'altra motivazione così come sono, togliendoli dalla campagna dalla quale derivano.

I vantaggi si vedono a colpo d'occhio: non è necessario rifare il wizard di importazione, né una manutenzione sugli stati e sugli operatori, in quanto i nominativi mantengono lo stato "originario" della campagna dai quali derivano. Ovviamente la campagna di "origine" dopo l'operazione non avrà più lo stesso numero di nominativi che aveva prima.

Vediamo come funziona. E' sufficiente entrare in Call Center Outbound / Manutenzione Motivi Elenchi, selezionare la voce "Aggiornamento" nella parte alta della maschera e poi la voce "sposta nominativi da un Motivo/Campagna ad un altro".

Alcune osservazioni: la parte destra della maschera, quella che contiene i nomi delle campagne, diventa grigio scuro, ovvero **SI SPEGNE**, in quanto non è necessaria per l'operazione.

Le campagne di "partenza" e di "destinazione" si scelgono nella parte alta a **SINISTRA**.

Manutenzione Motivi / Elenchi

Tipo di operazione: Chiusura Aggiornamento Eliminazione

Selezionare operazione da eseguire:

- Chiude nominativo in Motivi precedenti e riporta stato nel Motivo più recente
- Chiude nominativo in Motivi precedenti
- Motivazione Precedente: Campagna basilicata [F] [X]
- Motivazione "Nuova": invio mail promozionale [F] [X]
- Stato per chiusura d'uff.: [] [X]
- Chiude nominativi desiderati in base a Stato su Motivazioni selez. te
- Sposta nominativi da un Motivo/Campagna ad un altro
- Aggiorna Stato dei nominativi desiderati su Motivazioni selezionate
 - Azzera > Operatore Data/Ora/Tipo Richiamo
 - Data Chiusura Data Ultimo Contatto
 - Note Interne Note Esterne
- Riporta Oper. Tlnk da Motivo Prec. a Nuovo Solo se assegnato
- Filtro per Stati: chiuso negativo [F] [X]
- Elimina nominativi in base allo stato
- Elimina nominativi TUTTI
- Elimina contatti telefonici in base allo stato
- Elimina contatti telefonici TUTTI
- Elimina nominativi desiderati in base a Stato su Motivazioni selez. te
- Ricalcola Stati in Elenco Ricalcolo Numero Contatti
- Ricalcola Data Ultimo Contatto

Opera sulle Motivazioni selezionate e sui nominativi selezionati mediante

[Ricerca Clienti] Ricerca Segnalaz./Contratti Riepiloghi Call Center

Totale clienti selezionati: **10** Quali sono

Dopo aver scelto le campagne (al momento non è possibile una scelta multipla) è necessario indicare al sistema:

- i **clienti da spostare** tramite i tasti di ricerca nella parte bassa (ricerca clienti, ricerca segn/contratti, riepiloghi call center).

Nota: questa scelta è **opzionale!** Se non è indicata, GAT sposterà TUTTI i clienti.

- **Filtro per stati:** è lo stato che hanno i nominativi che si desidera spostare. Come sopra, anche questo campo è **opzionale**, in quanto indica a GAT che si desidera spostare solo i clienti con un determinato stato. Se non è indicato, GAT sposterà tutti i clienti.

Nell'esempio a fianco, verranno spostati **dieci** clienti (cercati con uno dei filtri di ricerca) dalla "Campagna Basilicata" alla campagna "Invio mail promozionale", però solo se questi hanno come stato "Chiuso Negativo" (indicato in Filtro per Stati). Il Filtro per Stati indica lo stato che hanno i nominativi nella "motivazione precedente".

Servizi, Formazione e Gadgets

Segreteria Virtuale

GAT Segreteria Virtuale consente di gestire i servizi di Segreteria Virtuale

PER IL PROFESSIONISTA, LA PICCOLA E MEDIA IMPRESA

Da oggi ci sono a tua disposizione delle vere segretarie professioniste che rispondono al telefono per te, gestiscono e fissano i tuoi appuntamenti su un'agenda on line, effettuano chiamate per tuo conto... Se siete stanchi delle spese inutili di impiegati e di uffici... avete trovato il servizio per le vostre esigenze! Attivazione immediata di un numero personale. Un ufficio virtuale (con operatrici professioniste) che gestisce le vostre chiamate. Utilizzo di un'agenda Web condivisa con i nostri operatori. Fax con recapito su e-mail. Instradamento delle chiamate verso il vostro telefono cellulare.

PER LA MEDIA E GRANDE IMPRESA

Il servizio consente di avere un **Call Center** remoto a disposizione, che risponda in modo professionale a tutti i contatti, inoltrando solo le chiamate desiderate, mantenendo la propria numerazione telefonica e il proprio centralino. Il Servizio identifica, memorizza e classifica tutte le chiamate, in modo da fornire un completo report finale.

L'**"Outsourcing"** in Italia è ancora poco utilizzato, ma gli effetti positivi possono essere facilmente misurati in brevi periodi. In questi ultimi anni la competizione è sempre più esasperata e per questo risulta fondamentale gestire i contatti con i clienti e con i fornitori in modo professionale, sistematico e con una struttura organizzata, in grado anche di render conto di tutte le attività di Contact Center.

Con il nostro sistema di **segreteria virtuale**, avrete la possibilità di gestire al meglio i vostri contatti telefonici. Un sistema **VOIP**, automatico e intelligente smisterà le telefonate a cascata su vostri numeri aziendali, privati o mobili oppure in caso di mancata risposta o anche subito, saranno gli operatori di un Call Center a rispondere per Voi con la massima professionalità, **per conto vostro**, esattamente come se fossero nel vostro ufficio, con un messaggio personalizzato, eventualmente smistandovi solo le chiamate più importanti che deciderete di ricevere.

Il sistema **identifica, memorizza e classifica tutte le chiamate**, in modo da fornirVi un completo report tramite mail, fax o Web. Il sistema consente anche di gestire la **Vostra agenda degli appuntamenti** !

Finalità

Il servizio è finalizzato a fornire alle aziende l'**outsourcing della gestione dell'ufficio e della segreteria telefonica**, relativa a numeri verdi o numeri a valore aggiunto, in varie modalità per ciascuna esigenza. Il tuo Ufficio Virtuale sarà comodamente e sempre raggiungibile dai Vostri Clienti e Fornitori, nelle diverse formule più adatte alle tue esigenze:

- Indirizzo postale, telefonico e fax da poter inserire su tutta la documentazione aziendale (carta da lettera, biglietti da visita)*
- Ricezione posta e fax: la documentazione viene trattenuta o inviata ad altro indirizzo secondo indicazioni
- Ricezione telefonate con risposta personalizzata ed eventuale trasferimento su altra utenza fissa o mobile
- Servizio Segreteria multilingue

Tipologie di servizio

TRASFERIMENTO DI CHIAMATA CON FILTRO

Quando il Vostro utente comporrà il numero a Voi assegnato (numero normale o numero Verde), la chiamata verrà trasferita ad un numero da voi indicato. I numeri su cui reindirizzare le chiamate possono essere anche differenti a seconda delle fasce orarie o dei giorni della settimana o dell'anno; oppure, il trasferimento di chiamata può essere impostato solo per alcune fasce orarie o per determinati giorni della settimana o dell'anno. E' possibile anche trasferire le chiamate su un numero di telefonia mobile (cellulare).

SERVIZI AUTOMATIZZATI TRAMITE IVR PERSONALIZZATO

Quando il Vostro utente comporrà il numero a Voi assegnato potrà ascoltare il messaggio o i messaggi preventivamente registrati. Nel caso in cui il servizio fosse composto da più messaggi, quindi da differenti servizi, il Vostro utente potrà sceglierne uno grazie ad un menù ad albero appositamente costruito per Voi, che verrà attivato tramite la tastiera del telefono: Premi il tasto "1" se vuoi..., premi il tasto "2" se vuoi..., e così via.

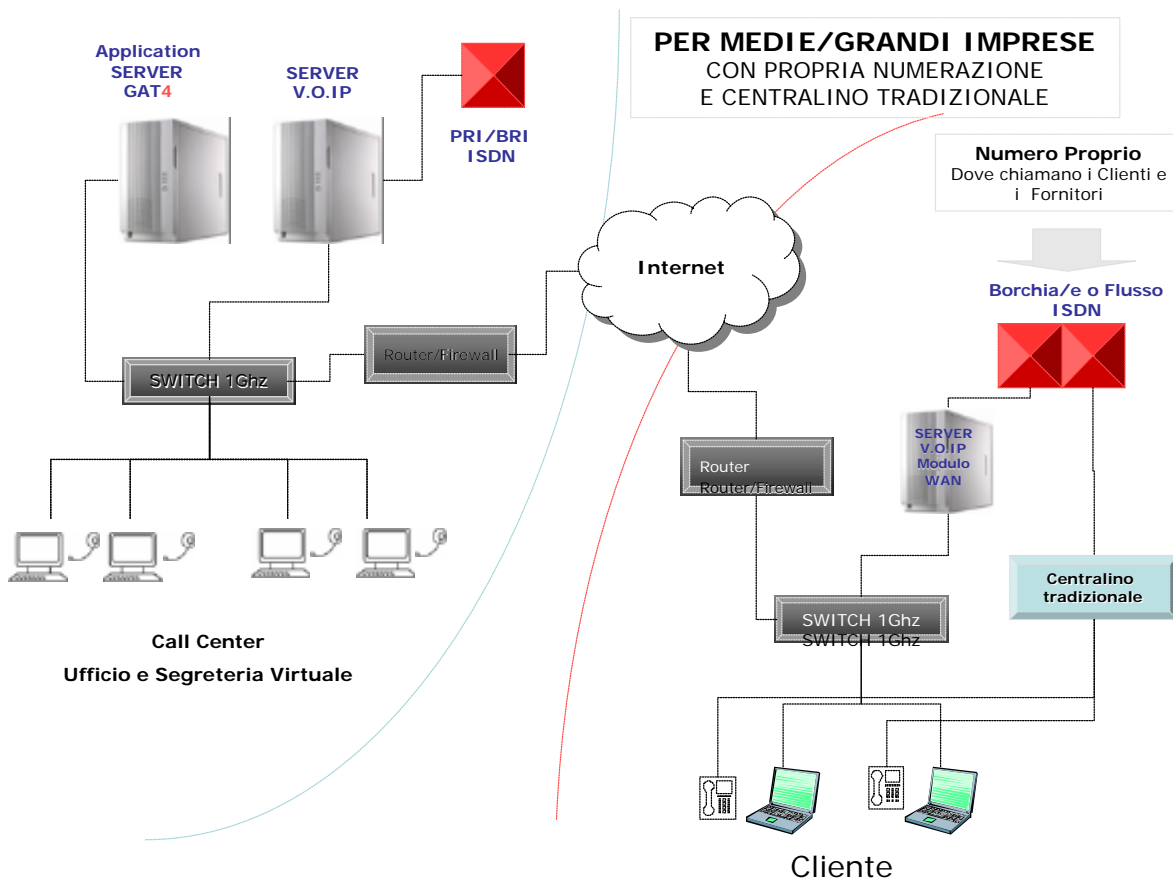
MODALITA' MISTA

Un menù ad albero potrà prevedere la possibilità per l'utente di scegliere se accedere ad un servizio registrato o ad un servizio dal vivo, con trasferimento di chiamata: Premi il tasto "1" se vuoi..., premi il tasto "2" se vuoi..., premi il tasto "3" se vuoi parlare direttamente con l'operatore.

SEGRETERIA VIRTUALE AVANZATA (IVR "Interactive Voice Response")

IVR "Interactive Voice Response" è una tecnologia che permette di dialogare con una struttura di voci preregistrate con l'ausilio dei tasti telefonici. Le voci preregistrate vengono organizzate ad albero in modo che l'utente possa seguire il percorso interessato.

L'IVR può interagire con sistemi automatici, al termine della chiamata è possibile archiviare i dati ricevuti e renderli disponibili al Cliente via Web.



Phone Center

Un Phone Center è un luogo aperto al pubblico fornito di cabine telefoniche in cui i clienti possono contattare ogni angolo della terra a costi inferiori rispetto la telefonia tradizionale.

GAT Phone Center offre tutte le funzionalità tipiche per gestire i centri di servizio telefonici: "Phone Center"

Da oggi siamo a tua disposizione con soluzioni complete per la realizzazione chiavi in mano di **Phone Center nazionali, internazionali ed etnici.**

GAT PHONE CENTER E' PER CHI VUOLE DIVENTARE IMPRENDITORE SENZA PROBLEMI TECNICI !

Funzionalità

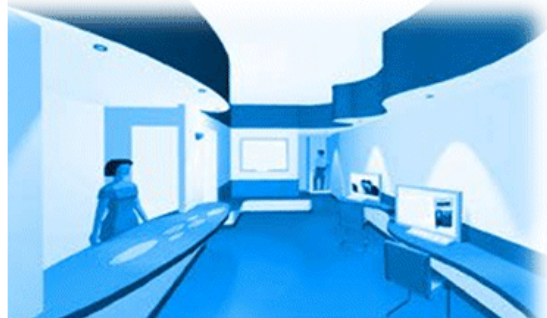
- Visualizzazione stato di tutte le cabine telefoniche
- Blocco e Attivazione all'utilizzo dei terminali telefonici per cabina telefonica
- Gestione dei prefissi internazionali
- Report con telefonate fatte per terminale, con indicazione della durata, destinazione e costo telefonata
- Stampa della ricevuta di pagamento (non fiscale)

Un sistema **VOIP**, automatico e intelligente smisterà le telefonate in base alla nazionalità e con il sistema **LCR** vi farà spendere il meno possibile. Sarete liberi così di rivendere il traffico telefonico sicuri di ottenere il miglior margine possibile.

Il sistema **identifica, memorizza e classifica tutte le chiamate**, in modo da fornirVi un completo report tramite mail, fax o Web.

La fornitura comprende:

- Telefoni o cuffie per cabine (da 2 a 1000 cabine)
- Server di Controllo modulare con software di gestione VOIP
- Dispositivi hardware per traffico tradizionale su ISDN
- Dispositivi hardware per traffico su GSM (cellulari)
- Montaggio, installazione, formazione e collaudo del sistema



Corsi di Formazione GAT4

*Investi sulle tue
risorse nei
momenti
difficili...per
vincere la sfida
di domani*

CORSI DI FORMAZIONE ON SITE

Oggi il Call Center costituisce a tutti gli effetti un centro di profitto, dove i clienti con un solo contatto (**one call solution**) trovano la soluzione ai propri problemi e le aziende, grazie alla relazione diretta Cliente/operatore, comprendono al meglio le richieste e i bisogni della propria Clientela, proponendole soluzioni innovative e sempre più attuali (non ultima, **il cross selling**).

Migliorando il proprio Call Center, l'Azienda scoprirà una nuova e inattesa capacità di accrescere, rispetto alla concorrenza, il livello di soddisfazione dei clienti.

*Robert Pike in "Creative training techniques handbook" propone la **regola delle sei "P":**
"Preparazione e Pratica Perfette Prevengono una Povera Performance"*

In tal senso siamo a Vostra disposizione per organizzare **Corsi di approfondimento** sulle tematiche del Call Center In-House, Outsourcing nonché sull'utilizzo del Sistema **GAT4** e **VOIP**.

L'obiettivo è di esaminare e approfondire tutti i temi della Vostra soluzione di Call Center.

QUESTI SONO ALCUNI ESEMPI DEI TEMI CHE TRATTEREMO:

- o Quale configurazione per ottimizzare le performance
- o Come migliorare la gestione del DataBase
- o Inserimento rapido degli aggiornamenti
- o Quali possibilità per le statistiche da Call Center
- o Come ottimizzare l'agenda con i suoi 1000 modi di export
- o Miglioriamo la gestione delle Zone
- o Approfondimenti sulla tabella di trasposizione
- o Come creare i documenti di contratto in RFT
- o Ancora più integrazione tra GAT e centralino VOIP
- o Creazione di una campagna... anche emailing e sms
- o La manutenzione delle campagne e della Customer base
- o Approfondimenti sui tanti parametri della procedura
- o Usiamo la gestione dei comandi personalizzati (SQL)

Modalità di partecipazione:

- I corsi possono essere organizzati presso le vostre strutture
- Al fine di ottimizzare le spese è possibile riunire più clienti in un'unica sede
- Possono partecipare fino a tre risorse per Partner / Call Center

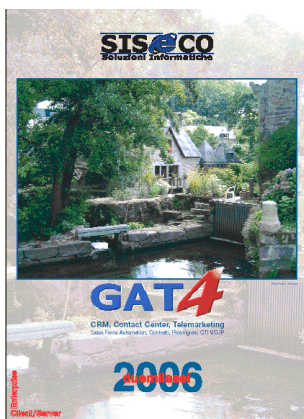
Durante i corsi verrà distribuita la documentazione relativa ai contenuti in modo da avere un promemoria di quanto illustrato durante la giornata.

**Per maggiori informazioni potete contattarci allo 0331-341917,
siamo a Vostra disposizione per approfondimenti,
dettagli e costi dell'iniziativa!**

Gadgets GAT4

Il mondo di GAT in questi anni si è ampliato e arricchito anche con gadgets come:

- o mouse pad
- o calendari mensili da muro
- o calendari annuali da tasca
- o magliette



Per richiedere questi gadgets contattaci tramite il nostro help desk assistenza.gat@siseco.it

Sviluppi in corso...

Prima di passare agli sviluppi in corso, vi ricordiamo che nel nostro sito è presente una pagina sempre aggiornata con tutte le novità GAT, del mondo IT e Call Center, "case history" di diversi clienti, presentazioni, ecc.

Vi invitiamo a dare un'occhiata: <http://www.siseco.com/new/>

SQL Server 2005

SQL Server 2005 è la soluzione di nuova generazione per la gestione dei database, che garantisce maggiore scalabilità, disponibilità e protezione per i dati aziendali e le applicazioni analitiche, offrendo al tempo stesso gli strumenti per semplificare la creazione, la distribuzione e la gestione di tali applicazioni.

Il team di sviluppo di GAT sta già lavorando per sfruttare al meglio tutte le nuove caratteristiche di SQL Server 2005. Tra qualche mese sarà disponibile anche una nuova versione denominata Tera-GAT, per gestire installazioni con molte sedi, Terabyte di archivi e con sistemi di clustering evoluto.



SQL Server 2005 è una piattaforma completa per database per la gestione dei dati aziendali. Il modulo di gestione di database di SQL Server 2005 consente un'archiviazione più sicura e affidabile dei dati relazionali e strutturati in modo da poter creare e gestire applicazioni aziendali ad elevate prestazioni e disponibilità.

Il modulo di gestione dei dati di SQL Server 2005 costituisce l'elemento centrale di questa soluzione di gestione dei dati aziendali. Inoltre, SQL Server 2005 riunisce in sé il meglio per quanto riguarda le operazioni di analisi, generazione di rapporti, integrazione e notifica. In questo modo, è

possibile creare e distribuire soluzioni economiche di Business Intelligence che agevoleranno il trattamento dei dati in ogni angolo dell'azienda attraverso scorecard, pannelli personali, servizi Web e dispositivi portatili.

SQL Server 2005 si contraddistingue per la stretta integrazione con Microsoft Visual Studio, Microsoft Office System e una serie di nuovi strumenti di sviluppo, compreso Business Intelligence Development Studio. Che si tratti di sviluppatori, amministratori di database, tecnici informatici o responsabili aziendali, SQL Server 2005 fornisce soluzioni innovative che aiutano a sfruttare al meglio i propri dati.



GAT.Geo - Georeferenziazione versione Full e Light

E' in corso di sviluppo la realizzazione del modulo di Georeferenziazione. Questo modulo consentirà le seguenti funzioni:

- Creazione e gestione delle zone direttamente in MAPPA
- Calcolo delle **distanze stradali** percorse per il giro consegna dei vettori o il giro visita degli agenti
- **Ottimizzazione dei percorsi** per il giro visita
- Proposizione dei prospect limitrofi agli appuntamenti già presi mediante un potente algoritmo adattativo che opera real-time durante l'attività lavorativa del Call Center
- Visualizzazione della mappa appuntamenti e mappa clienti

Sarà disponibile in due versioni.

VERSIONE LIGHT (già disponibile)	VERSIONE FULL
<ul style="list-style-type: none"> • Consente di creare e gestire le zone e gli appuntamenti in modo grafico (direttamente sulle mappe) • Calcola le distanze "lineari" tra gli appuntamenti per ottimizzare al meglio il giro degli agenti e le agende giornaliere • Sono già presenti tutti i comuni italiani e oltre 20.000 frazioni e punti di interesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Oltre ai contenuti della versione Light, consente di ottimizzare i percorsi, visualizzare le mappe reali complete di percorsi, strade, punti di interesse, i clienti e gli appuntamenti • Calcola i KM percorsi dagli agenti per verificare i rimborsi spese o prevederli • E' presente la funzionalità di normalizzazione degli indirizzi per una rapida e automatica identificazione successiva • Il sistema utilizza il server di Microsoft MapPoint.



Gestione Potenziata Comandi Personalizzati

In considerazione del successo della funzionalità "Comandi Personalizzati" e del servizio "Personal Analysis Services" abbiamo iniziato lo sviluppo di una funzionalità che consentirà di sfruttare meglio e in modo più semplice questi comandi personalizzati.

Per ulteriori info sui Comandi Personalizzati consultare:

http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/personal_services.htm

Questo servizio è rivolto in modo specifico a coloro che desiderano **creare e mantenere delle viste logiche e multidimensionali dei propri dati**, trasformandoli in vere e proprie informazioni ad alto valore aggiunto. Servizio: realizzazione di report e statistiche personalizzati. Mediante la funzionalità "Comandi personalizzati" di GAT Enterprise vengono definite delle elaborazioni periodiche di tipo statistico e/o di aggiornamento dei dati, su specifiche del Cliente. Le elaborazioni possono essere esportate in tutti i formati (es. Excel, Word, Access, XML, Html,...) e consentono di ottenere qualsiasi report in poco tempo ed esattamente corrispondente alle Vostre esigenze.

Ecco alcuni esempi:

- estrazione elenco contratti giornaliero con i campi e le caratteristiche desiderate
- produttività operatori per zona
- produttività agenti in base alle caratteristiche dei clienti
- analisi del fatturato per zona funzionale agli obiettivi
- estrazioni per integrazione con altri applicativi
- estrazione appuntamenti nel formato XYZ per la forza vendita