

GAT4 News

GAT NEWS - Periodico Informativo
Giugno 2006

Numero XXIII



15 Giugno 2006

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 GIUGNO 2006

PRESENTAZIONE	3
Introduzione	3
Novità dal mondo CRM & Contact Center	4
COME GESTIRE IL CAMBIAMENTO IN AZIENDA.....	4
LA GESTIONE STRATEGICA DELLE RISORSE UMANE.....	8
QUALCHE SUGGERIMENTO PER LIMITARE I COSTI AZIENDALI.....	9
UN BUSINESS PLAN PUÒ AIUTARTI A GUARDARE LONTANO.....	10
Novità GAT	12
HELP IN LINEA SULLE FUNZIONI.....	13
IL "PREDICTIVE DIALING" ADATTATIVO DI GAT.CRM È PRONTO !.....	13
SISTEMA DI SCHEDULAZIONE DEI BACKUP.....	15
COPIE DI SICUREZZA ED AGGIORNAMENTI... UN VANTAGGIO ANCHE PER TE!.....	15
Lo sapevi che con GAT	17
INVIO AGENDA IN PDF.....	17
VERIFICA ARCHIVI.....	18
STAMPA REGISTRO INGRESSI/USCITE.....	19
Lo sapevi che con Voip	20
COACHING VOIP: LA FORMAZIONE E L'ASCOLTO IN CUFFIA CON NOI È COMPRESO !.....	20
Seminari ed Incontri (a cura di Club CMMC)	23
Servizi, Formazione e Gadgets	24
SEGRETERIA VIRTUALE.....	24
PHONE CENTER.....	26
CORSI DI FORMAZIONE GAT4.....	27
GADGETS GAT4.....	28
Sviluppi in corso	29
SQL SERVER 2005.....	29
GESTIONE POTENZIATA COMANDI PERSONALIZZATI.....	29
GAT.GEO - GEOREFERENZIAZIONE VERSIONE FULL E LIGHT.....	30



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.

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 WEB®)

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**.

Introduzione


Gentili Clienti,


Bentornati al consueto appuntamento mensile con le novità di **GAT** e del **mondo CRM**.

Come per i numeri precedenti daremo ampio spazio alle ultimissime novità del mondo CRM. Ci sarà anche uno spazio dedicato 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:

 assistenza.gat@siseco.it

 0331-341917

 0331-354609

FAQ: http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/faggat_tecn.htm (scaricabili in PDF)

Filmati dimostrativi: <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/videogat.htm>

Manuale on Line: <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/default.htm>

Novità Ultim'ora: <http://www.siseco.com/new/>

Vi diamo appuntamento al prossimo numero di GATNEWS.
Nel frattempo...

Buona lettura!



Novità dal mondo CRM & Contact Center

"Il viaggio è una porta attraverso la quale si esce dalla realtà nota e si entra in un'altra realtà inesplorata, che somiglia al sogno"
(G. de Maupassant)

Come gestire il cambiamento in azienda

Il cambiamento in azienda può essere imposto dall'alto, ossia da **un individuo** o **un ente** che ha l'autorità per introdurre delle modifiche oppure può essere imposto dalle **circostanze**, dall'**ambiente** o dalla **routine quotidiana**.

In ogni caso occorre considerare che il cambiamento può minacciare l'**equilibrio esistente**, ed è per questa ragione che il cambiamento **deve essere ben gestito**. E' infatti difficile prevederne gli effetti, capire le reazioni ed ottenere l'appoggio delle persone coinvolte.

Per propria natura l'essere umano teme il cambiamento, anche se a volte può esserne incuriosito, ma nella maggior parte dei casi è **restio** ad accettarlo. Lo stesso accade quando quest'ultimo viene introdotto in azienda: il manager può scoprire che il proprio staff è riluttante ad accettare il cambiamento ed è ostile alla nuova situazione. Questo contesto d'ostilità impedisce che il cambiamento si attui e prenda vita, o comunque, rallenta l'introduzione del cambiamento stesso.

Fattori esterni ed interni

Che cosa induce il cambiamento?

Fattori esterni

- economia di mercato
- governo
- concorrenza
- consumatori
- nuove tecnologie
- catastrofi, eventi naturali...

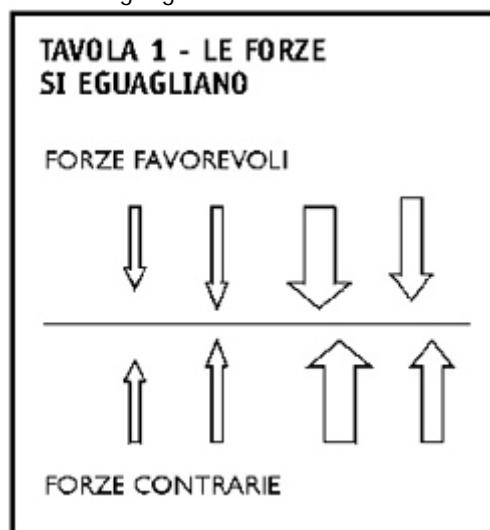
Fattori interni

- risorse umane
- conflitti interni
- riduzione delle vendite
- incremento nelle vendite
- dimissioni del personale

La resistenza al cambiamento

Vari studiosi hanno definito l'organizzazione come un insieme di forze **favorevoli** e forze **contrarie** al cambiamento (*driving e restraining forces*).

Quando l'intensità delle due forze si eguaglia all'interno dell'azienda non accade nulla:



Quando le **forze contrarie** sono maggiori delle forze favorevoli l'azienda ha difficoltà ad implementare il cambiamento. Al contrario, se le **forze favorevoli** sono maggiori di quelle oppponenti, il cambiamento potrà essere implementato con maggiore facilità.

Il segreto è quello di aumentare le forze favorevoli e ridurre le forze contrarie, ma **come si può fare concretamente?**

Illustriamo con un esempio la difficoltà del cambiamento.

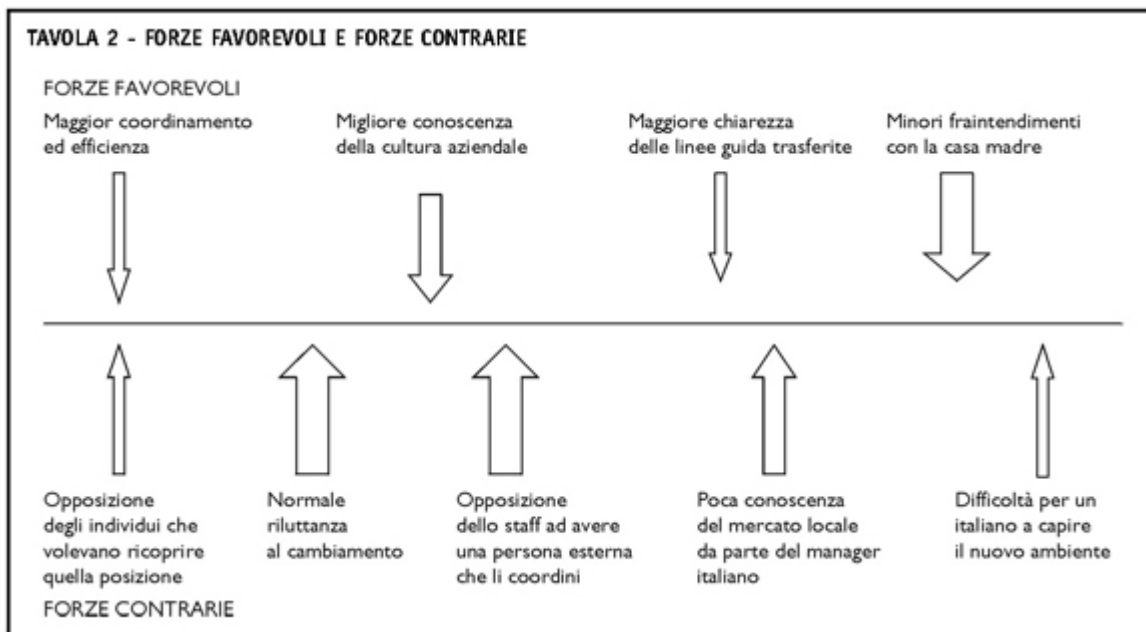
All'interno della multinazionale XYZ si dimette il direttore della filiale di Hong Kong. L'azienda, con casa madre in Italia, deve trovare una soluzione.

Le soluzioni preferite sembrano essere due: inviare ad Hong Kong un manager italiano che conosce l'azienda e la sua cultura, che conosce bene le linee guida da trasferire alle filiali estere, oppure ricercare subito un candidato locale, avviare una procedura di ricerca del personale che comunque richiederà del tempo.

In entrambi i casi, ognuna di queste soluzioni rappresenta un cambiamento.

Ipotizziamo che l'azienda XYZ invii sul posto un proprio responsabile, affinché coordini le operazioni e trasferisca con chiarezza le linee guida aziendali al personale locale.

Per prima cosa, esaminiamo quali possono essere le forze contrarie e quelle favorevoli a questo tipo di cambiamento (**Tavola 2**).



È evidente che in questo caso le forze contrarie al cambiamento sono maggiori di quelle favorevoli, e per poter implementare il cambiamento l'azienda deve far leva sulle forze favorevoli, incrementarle, e ridurre al tempo stesso quelle contrarie.

Come si incrementano le forze favorevoli? Ad esempio, attraverso la **comunicazione**.

La direzione comunica che intende attuare un cambiamento, espone i vantaggi che ne deriveranno sia per l'azienda che per il lavoratore, rende noto il ruolo della nuova figura e chiarisce che questa porterà ad una maggiore efficienza.

In altre parole, se gli individui capiscono che **non devono temere la nuova persona**, ossia il cambiamento, allora saranno meno riluttanti ad accettarlo.

Sappiamo che l'individuo è per propria natura riluttante ad accettare il cambiamento, ne ha paura, teme di perdere qualcosa e di non trarne vantaggio. E' allora compito dell'azienda aiutare l'individuo a rimuovere questa paura.

Gli individui sono ostili al cambiamento quando esso viene loro **imposto** e non è il risultato di una libera decisione: il cambiamento imposto dagli altri è quasi sempre vissuto come una **minaccia** piuttosto che come un'opportunità.

Ruoli nel cambiamento

La persona, l'ente, l'azienda che dà origine al cambiamento svolge il **ruolo di iniziatore**, ossia inizia il processo di cambiamento in azienda. Nel nostro esempio, il direttore che si dimette rappresenta l'iniziatore.

La casa madre italiana è l'ente che conduce il cambiamento. Il nuovo direttore è la persona che implementa il cambiamento (*change agent*).

La figura del **change agent** è una figura fondamentale per l'implementazione del cambiamento.

Questa persona deve possedere doti di leadership, capacità analitica, capacità di valutazione, predisposizione alle relazioni interpersonali e a capire gli altri: saranno queste caratteristiche a consentirgli l'implementazione del cambiamento.

Come introdurre il cambiamento

Prima di introdurre un cambiamento è opportuno tenere presente le **diverse reazioni** che gli individui possono avere. Come già accennato, l'individuo prova insicurezza per quello che lo aspetta, si sente minacciato e teme di perdere qualcosa. È allora compito dell'azienda introdurre il cambiamento nella maniera **più serena possibile**, chiarirne tutti gli aspetti, spiegare se ci saranno dei rischi, mostrarli e non nasconderli.

Due studiosi hanno stabilito una **serie di metodi** che le aziende possono adottare durante la fase d'introduzione al cambiamento:

- **Comunicazione ed educazione.** Si tratta di uno stile adottato da manager che hanno uno stile democratico. Significa comunicare il cambiamento, renderlo noto, rendere gli individui partecipi, chiarire loro quello che il cambiamento comporterà. La comunicazione coinvolge a poco a poco gli individui nel cambiamento: è un processo piuttosto lungo ma è quello che più facilmente consente l'implementazione del cambiamento. Attraverso la comunicazione le persone sono educate al cambiamento, si abitano cioè a convivere con l'idea che le cose cambieranno.
- **Imposizione.** Sono i leader con stile autocratico che impongono il cambiamento senza far partecipare i soggetti che ne saranno poi coinvolti. È un metodo di introduzione del cambiamento molto rapido, che si adotta o nelle emergenze o quando, appunto, si ha di fronte un manager molto autocratico, per nulla interessato alle reazioni degli individui.
- **Coercizione.** Quando l'imposizione sfiora il limite della legalità si parla di coercizione. Se il cambiamento viene introdotto senza rispetto e le persone sono minacciate, il cambiamento non è solo imposto ma parliamo di qualcosa di molto più grave. Inutile dire che questo è un metodo che non dovrebbe mai essere adottato da alcuna azienda.
- **Negoziare ed accordo.** Questo metodo per introdurre il cambiamento si adotta quando le persone che saranno coinvolte potranno perdere qualcosa. In tal caso occorre negoziare: gli individui vogliono capire quale vantaggio potranno avere dal cambiamento, dato che a loro sono noti solo gli svantaggi, ossia solo quello che ne perderanno.
- **Partecipazione e coinvolgimento.** Un altro metodo piuttosto lungo è quello di coinvolgere gli individui nel cambiamento, di renderli attivamente partecipi. Gli individui sono ascoltati, il loro parere è preso in considerazione e questo aiuta a far ridurre la naturale resistenza che si può avere nei confronti del cambiamento. Questo metodo si adotta nel caso in cui le persone coinvolte siano quelle che hanno le informazioni ritenute necessarie e - senza queste informazioni - il cambiamento non potrebbe attuarsi oppure si attuerebbe con estrema difficoltà e richiedendo tempi molto più lunghi. Il coinvolgimento degli individui genera il loro impegno, ed aiuta a cancellare la resistenza.
- **Manipolazione.** Si parla di manipolazione quando le persone sono coinvolte nel processo di attuazione del cambiamento senza esserne consapevoli. Per esempio, conferire un nuovo ruolo ad una persona, dargli una nuova responsabilità solo perché porti avanti determinati compiti (per il raggiungimento di fini a lui sconosciuti), significa manipolare quella persona.

Riprendendo ancora una volta l'esempio del manager italiano inviato a dirigere la filiale di Hong Kong, **quale metodo si dovrebbe adottare?**

Occorre dire che non esiste un metodo giusto in ogni situazione anche se in linea generale i metodi di "partecipazione e coinvolgimento" e quello di "comunicazione ed educazione" sono i metodi più efficaci a lungo termine.

Tuttavia, c'è un **fattore fondamentale** che incide sulla scelta del metodo di introduzione del cambiamento, e questo fattore si chiama **tempo**. In questo caso specifico, il tempo a disposizione dell'azienda non è molto, la filiale è senza controllo ed è necessario trovare un sostituto il prima possibile. Quindi, l'azienda XYZ provvede ad imporre un controllo inviando un manager della casa madre: potremmo dire, allora, che il cambiamento viene imposto.

Al tempo stesso, è compito del manager italiano comunicare alle persone della filiale quello che sta accadendo, far capire loro che l'azienda è in un momento difficile e richiedere la **collaborazione di tutti**; è compito del manager tranquillizzare le persone spiegando cosa è accaduto e cosa sta per accadere. In altre parole, l'azienda XYZ può implementare il vero cambiamento attraverso il metodo della **comunicazione e dell'educazione**.

Ci può essere dialogo tra il manager italiano e lo staff di Hong Kong se il manager spiega ai propri collaboratori quelli che sono gli obiettivi dell'azienda: ancora una volta chi implementa il cambiamento ha il compito di **comunicare ed educare**, di far cadere le barriere, di vincere la naturale riluttanza degli individui ad accettare che le situazioni cambino.

Le fasi del cambiamento

Si distinguono tre fasi principali:

- Unfreezing
- Changing
- Refreezing

Unfreezing - fase di preparazione al cambiamento

Come dice la parola stessa, è la fase di «**scongelo**», ossia la fase in cui ci si prepara al cambiamento. È forse la fase più importante tra le tre, quel momento in cui si fa capire l'importanza del cambiamento ed in cui si applica uno dei metodi sopra elencati. Si tratta del momento in cui si cerca di combattere la resistenza, del momento della comunicazione e dell'educazione. Tornando all'esempio iniziale della filiale di Hong Kong, la fase di unfreezing è quella in cui l'azienda prepara lo staff ad accettare il nuovo responsabile, spiega la necessità di questa figura, ne illustra il ruolo e le responsabilità.

Changing - fase di implementazione del cambiamento

È la fase in cui si applica davvero il cambiamento, in cui la situazione muta: la fase d'**implementazione**. Nel nostro esempio, è l'inizio del lavoro per il nuovo direttore di filiale insieme al suo nuovo staff. C'è da dire che in questo particolare momento possono sorgere problemi non previsti, o resistenze inaspettate, oppure ci si può rendere conto che la fase richiede più tempo del previsto per attuarsi.

Refreezing - fase di valutazione del cambiamento

È la fase in cui si **valuta** se il cambiamento è davvero in atto, ed è anche la fase in cui si può avere il cosiddetto «**rigetto**». Ciò significa che il cambiamento non è avvenuto, che la situazione non è cambiata. Facendo sempre riferimento al nostro esempio iniziale, un rigetto del cambiamento significherebbe che gli individui non hanno accettato la nuova figura, e che lo staff non ha imparato a riconoscere l'autorità del nuovo direttore. Nel contempo, vorrebbe dire che il manager italiano non è riuscito a far prevalere la propria autorità e non è stato capace di adattarsi all'ambiente. Se così fosse, l'implementazione del cambiamento sarebbe fallita e sarebbe necessario pensare a cos'altro fare per attuarla.

I tipi di cambiamento

Prima di concludere, elenchiamo quelle che possono essere le tipologie di cambiamento all'interno di un'azienda.

- **Incremental change**: cambiamento incrementale, non è un vero e proprio cambiamento, piuttosto un miglioramento di procedure e metodi di lavoro già esistenti.
- **Transitional change**: si tratta dell'implementazione di una nuova procedura, di un nuovo metodo di lavoro.

- **Transformational change:** si tratta di un cambiamento radicale, sicuramente il più difficile da attuare. Questo tipo di cambiamento può comportare una modifica della mission e dei principi aziendali, una modifica della cultura aziendale, una redistribuzione dei ruoli, un mutamento della cultura dell'organizzazione.

Conclusioni

E' stato messo in evidenza quanto sia importante per le aziende cambiare in modo costante, tenendo conto dei cambiamenti dei mercati, della tecnologia, dei gusti sempre più esigenti dei consumatori. Gli individui sviluppano una resistenza più o meno forte al cambiamento e che, proprio per questa resistenza, l'implementazione del cambiamento si attua sempre con **estrema difficoltà**. È per questo allora che sono necessari diversi metodi per introdurre il cambiamento, metodi che prendono in considerazione le diverse circostanze.

La gestione strategica delle risorse umane

Gestire in maniera strategica le risorse umane significa dare alle persone un particolare valore ed essere consapevoli che questo valore darà all'azienda un vantaggio competitivo.

Gestione strategica significa che le **risorse umane** rappresentano un **vantaggio competitivo** per le aziende.

Nella gestione strategica, gli individui sono considerati la **risorsa più importante di un'azienda**; si tratta di risorse uniche, ognuna con esperienze e competenze difficilmente imitabili.

Per ottenere un'ottima performance, raggiungere risultati di successo, avere uno staff fedele e leale, sfruttare pienamente le capacità e le potenzialità dei lavoratori, è fondamentale attuare una **gestione strategica** delle risorse umane.

Gestire strategicamente il personale significa **coinvolgere** non solo gli addetti al reparto risorse umane, bensì **tutti i manager**, i **quadri**, i dirigenti **dell'azienda**. Chiunque abbia del personale alle proprie dipendenze o diriga un ufficio ha anche la **responsabilità** e il **dovere** di **gestire e motivare il proprio staff**.

Una gestione etica delle risorse umane sta a significare che l'azienda mostra un approccio giusto, corretto, equo nei confronti dei propri lavoratori e rispetta una serie di presupposti quali:

- adozione di tecniche di selezione del personale
- chiara definizione della job description del lavoratore
- training del personale
- valutazioni periodiche della performance individuale
- condivisione delle informazioni con gli individui che lavorano in azienda
- senso di lealtà e rispetto da parte del lavoratore
- coinvolgimento di tutti i livelli manageriali nella gestione del personale e non solo degli addetti all' Ufficio Risorse Umane
- utilizzo di premi in caso di raggiungimento degli obiettivi aziendali
- gestione etica degli individui, esistenza di una «fairness»(correttezza) aziendale
- integrazione tra la strategia aziendale e quella delle risorse umane

Adottando questi presupposti si possono raggiungere numerosi vantaggi tra i quali:

- ottenere obiettivi con più facilità
- ottenere sentimenti di correttezza fiducia e partecipazione da parte dei lavoratori con conseguente impegno, dedizione e lealtà nei confronti dell'organizzazione.

Questo crea i presupposti per una condizione fondamentale: avere **personale motivato**.

E' ampiamente dimostrato che la **motivazione** conduce ad un **miglioramento** della **performance aziendale** ed esiste una relazione direttamente proporzionale tra la motivazione dell'individuo e la sua performance. Uno staff che mostra impegno e motivazione è senza dubbio uno staff che avrà un basso tasso di assenteismo; oppure, uno staff flessibile saprà meglio di altri come comportarsi in casi di cambiamento e come gestire al meglio eventuali problemi.

Qualche suggerimento per limitare i costi aziendali

Un server ben configurato può apportare molti benefici ad un'azienda, in quanto offre uno spazio unico e centralizzato per l'archiviazione e l'accesso ai dati aziendali, permette di disporre di una copia di backup di tutte le informazioni chiave, consente di adottare misure di protezione per contrastare le minacce provenienti da Internet.

Ma sapevate che un server può anche aiutarvi a risparmiare denaro?

Analizzando i risultati di un sondaggio effettuato su un campione di aziende, si è potuto notare una significativa riduzione dei costi di esercizio: in molti casi le aziende hanno ammortizzato l'investimento hardware e software in meno di un mese. Quasi tutte, poi, hanno dichiarato di aver recuperato il valore dell'investimento in meno di dieci settimane.

Cosa ha determinato questi risparmi? Gran parte di essi è dovuta alla **maggiore produttività** indotta dall'adozione dei server. L'introduzione di un server ha favorito la creazione di un ambiente tecnologico **meglio organizzato, più efficiente e più facile da gestire**. In breve, le aziende sono state in grado di produrre di più senza aumentare il numero dei dipendenti. Ad esempio è stato possibile creare **archivi centrali** dei documenti aziendali che possono essere agevolmente aperti ed utilizzati dai PC dei singoli dipendenti. I manager hanno stimato che il tempo impiegato per recuperare le informazioni è stato ottimizzato del 15/20%.

Ulteriori vantaggi in termini di riduzione dei costi

Oltre a favorire un ambiente di lavoro più organizzato, l'introduzione di un server determina ulteriori opportunità di risparmio, quali:

- **Riduzione dei costi IT:** nell'immediato, l'acquisto di hardware e software avrà un certo impatto finanziario, ma nel tempo consentirà di **risparmiare** sull'aggiunta di hardware e sulla consulenza tecnologica necessaria per mantenere operativa e sicura la piattaforma informatica dell'azienda. Inoltre, il software oggi prodotto per le piccole aziende permette di risparmiare sulle spese associate alle consulenze informatiche: infatti, grazie alle caratteristiche di progettazione, può essere facilmente installato e gestito dai dipendenti interni anche privi di competenze tecniche avanzate.
- **Riduzione dell'occupazione di spazio in ufficio:** lo spazio in ufficio è una voce di spesa considerevole per l'azienda. Ci sono i canoni d'affitto, i costi dei servizi e diverse altre spese da ammortizzare. Con una rete aziendale basata su server è possibile ridurre lo spazio necessario, inoltre consente ai dipendenti di lavorare da casa o da qualsiasi altra sede esterna utilizzando le funzionalità di **connessione remota**.
- **Riduzione delle spese di viaggio e di consegna:** l'introduzione di un server in azienda consente di creare siti Intranet che agevolano il reperimento delle informazioni e la collaborazione sui progetti da parte dei dipendenti. Questi siti possono essere **condivisi anche con partner e clienti per estendere le capacità di collaborazione online**. È possibile condividere comodamente documenti, immagini e altro materiale, riducendo la frequenza delle riunioni e degli spostamenti. È anche possibile limitare il ricorso ai servizi di consegna di documenti a partner e clienti. Utilizzando l'Extranet aziendale messa a loro disposizione, i clienti possono visualizzare e stampare i documenti direttamente dalla propria sede.

Prevenzione di incidenti costosi

Un server offre strumenti sofisticati per la **protezione dei dati aziendali**, con funzionalità di difesa dagli attacchi via Internet e di recupero in caso di perdita.

- **Firewall:** con un firewall si può evitare che intrusi accedano alla rete aziendale ed ai dati importanti. I danni causati dalle intrusioni possono richiedere riparazioni costose o persino causare l'interruzione delle attività aziendali.

- **Backup di file:** la conservazione di una copia di backup di tutti i dati è un elemento di **importanza cruciale** per l'azienda. Malfunzionamenti del sistema, virus, sovraccarichi di tensione e altri incidenti analoghi possono causare la cancellazione delle informazioni archiviate sui computer aziendali.

Un business plan può aiutarti a guardare lontano

La maggior parte delle piccole aziende non dispone di un piano aziendale.

E' possibile ipotizzarne brevemente i motivi:

- I piccoli imprenditori sono maggiormente orientati all'azione, più interessati alla gestione di un'attività piuttosto che a capire come poterlo fare al meglio.
- Molte piccole aziende nascono quasi per caso, poi improvvisamente i proprietari realizzano che stanno portando avanti un'attività aziendale.

Ma cos'è nello specifico un business plan?

Un business plan è un documento che aiuta l'azienda a guardare al futuro, a concentrarsi su ciò che conta per l'azienda ed a prepararsi per le opportunità e le sfide che ci si troverà a dover affrontare.

Esistono alcuni elementi comuni alla maggior parte dei business plan. Questi elementi sono:

- **Presentazione:** breve panoramica dell'azienda.
- **Descrizione della società:** costituzione legale, storia, piani di avvio.
- **Prodotto o servizio:** descrive i prodotti ed i servizi venduti, descrive i vantaggi per i clienti.
- **Analisi di mercato:** analizza il mercato nel quale si opera, le esigenze dei clienti, dove si trovano i clienti e come raggiungerli.
- **Strategia e implementazione:** include le responsabilità di gestione con date e budget.
- **Team di gestione:** include i background dei principali membri del team, la strategia di gestione del personale e i relativi dettagli.
- **Piano finanziario:** include profitto e perdite, flusso di cassa, dati di bilancio, analisi del punto di pareggio, previsioni e rapporti aziendali.

Per le piccole aziende potrebbe non essere necessario il tipo di business plan che gli imprenditori elaborano nella speranza di proteggere il capitale investito, ma banche e investitori, piccoli o grandi che siano, saranno certamente interessati alla presentazione.

Il piano aziendale, od alcune sue parti, può essere presentato allo staff ed alle persone da assumere come una spiegazione dell'attività e delle sfide (e opportunità) che l'azienda si trova a dover affrontare.

Ancora più importante è l'insegnamento che si può trarre dal processo di pianificazione aziendale; redigere un business plan aiuta a comprendere i motivi che spingono ad avviare un'attività e cosa si spera di ottenere. Inoltre ricorda all'imprenditore i punti forti e deboli dell'azienda che sta avviando e lo aiuta a comprendere in cosa questa differisca dalle altre.

Tre possibili utilizzi di un business plan

Alcuni esperti aziendali hanno descritto il business plan come uno strumento adatto a tre tipi di utilizzo: comunicazione, gestione e pianificazione.

- **Comunicazione,** il piano aziendale viene utilizzato per recuperare il capitale da investire, garantire i prestiti, convincere le persone a farsi assumere e attirare partner aziendali strategici.
- **Gestione,** aiuta a tenere traccia, controllare e valutare il progresso dell'attività.
- **Pianificazione,** guida attraverso le diverse fasi dell'attività aziendale, aiuta a riconoscere gli ostacoli da evitare e a individuare possibili alternative.

È possibile scrivere un "piano strategico" prima di iniziare a redigere un piano aziendale.

Il piano strategico è un breve documento che evidenzia gli obiettivi e le strategie che i manager useranno per il raggiungimento degli obiettivi della società.

Trasforma il piano in un documento "vivo"

Non lasciare che le potenziali dimensioni del documento ti spaventino a tal punto da impedirti di scrivere il tuo piano aziendale. Ogni piano aziendale inizia come se fosse un romanzo. Si tratta, del resto, di un documento lungimirante in cui scrivere cosa ti aspetti, spera e prevedi possa accadere nel futuro e non cosa è già accaduto. Tuttavia, se scrivi di un'azienda già avviata, partirai dal punto in cui sei arrivato e proseguirai da lì.

Al termine, il business plan diventerà un documento vivo, non un qualcosa preparato e chiuso in cassaforte. Rifinando, aggiornando e rielaborando il piano aziendale via man mano che l'attività dell'azienda prosegue, esso diventerà una sorta di **percorso verso la destinazione scelta**.



Novità GAT

GAT.crm - versione 4.5.5

Nel mese di **Giugno 2006** è stata rilasciata la nuova versione **4.5.5 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 455**, versioni precedenti, utility e **Note di Rilascio**:
<http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti.htm>
- **Come aggiornare le versioni terminal server**
http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti_ts.htm
- **Tabella Comuni aggiornata**: http://www.siseco.it/download/siseco_setup_dbcomuni.exe
- **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 8.0 del 28/04/2006
- Bocchettone CSV - versione CRM R05-2006 del 27/05/2006 con tracciato '08' **Mobile** (il **tracciato 9** non è ancora gestito)
- CSV per Verbal Ordering

Assistenza Tecnica

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

assistenza.gat@siseco.it

E' DISPONIBILE IL CD CON IL SETUP COMPLETO

E' disponibile il nuovo CD di GAT.

Il CD contiene:

- ✓ **SETUP completo**
- ✓ **MSDE SP3**
- ✓ Tutta la documentazione in linea
- ✓ Help On Line
- ✓ Manuale
- ✓ Utilità varie



Il setup può operare anche in modalità completamente "silente" con l'opzione **/S**

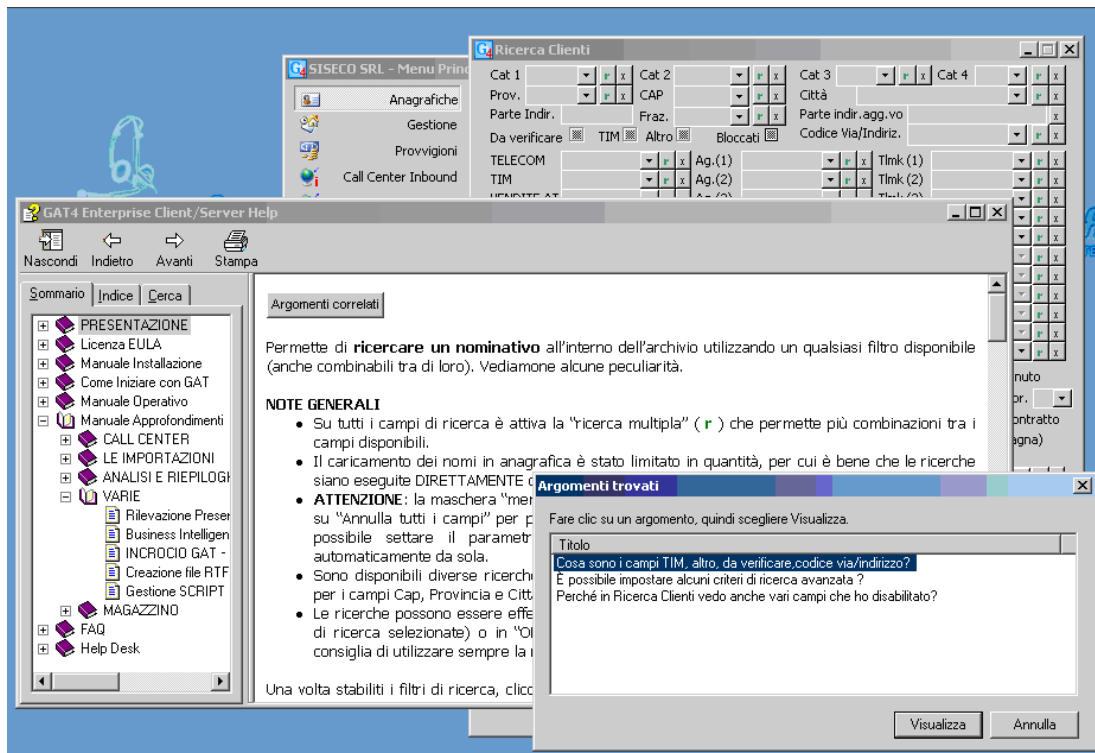
Ed ora la consueta panoramica sulle novità di quest'ultima versione.

Help in linea sulle funzioni

Installando la versione **455** è disponibile l' **HELP ON LINE** su tutte le maschere di GAT.

Per visualizzare l'Help On Line è sufficiente premere il **tasto F1** sulla funzione desiderata per poter consultare le relative descrizioni, con inoltre la possibilità di "navigare" all'interno del manuale mediante i tasti "avanti" ed "indietro", stampare l'argomento desiderato, spostarsi anche su pagine diverse od altri collegamenti.

Nei prossimi mesi saranno resi disponibili sul sito SISECO i vari aggiornamenti dell'Help On Line, che si potranno facilmente scaricare ed installare sulle postazioni.



Il "Predictive Dialing" adattativo di GAT.Crm è pronto !

Con questo modulo la gestione delle chiamate Outbound è gestita da un apposito modulo lato server che applica algoritmi di Power Dialing e di Adaptive Predictive Dialing per la composizione dei numeri da instradare verso gli operatori, in modo da **trattare solo contatti utili**, secondo le logiche di GAT, essendo lo stesso totalmente integrato.



Questo modulo utilizzato nelle campagne di telemarketing **augmenta la produttività di oltre il 30%** rispetto ai sistemi manuali. La media dei minuti di conversazione passano da 30-35 a 40-46 minuti/ora.

Predictive Application: Siseco		Predictive Server(Default: SISECO): SISECO		Operatore "Fantasma"	
Non Trovato	Fax	Segreteria	Risposta IVR		
Intervallo: 5	Intervallo: 10	Intervallo: 30	Intervallo: 5		
Numero Tentativi: 10	Numero Tentativi: 5	Numero Tentativi: 10	Numero Tentativi: 5		
Abbandonato su Ring	Passaggio ad operatore	Abbandonato su Resp.	Riconoscimento Errato		
Intervallo: 5	Intervallo: 5	Intervallo: 5	Intervallo: 5		
Numero Tentativi: 10	Numero Tentativi: 1	Numero Tentativi: 10	Numero Tentativi: 5		
Numero Errato	Occupato	Occupato Veloce	Attiva Predictive		
Intervallo: 5	Intervallo: 10	Intervallo: 10	Comandi Predictive		
Numero Tentativi: 3	Numero Tentativi: 10	Numero Tentativi: 10	Stati Predictive		
			Disattiva Predictive		

in conversazione.

Il modulo una volta determinate le campagne che devono operare in questa modalità determina tutte le opzioni di lavoro (si veda immagine) ed inizia ad operare sui contatti "da lavorare". Con questa tecnica il sistema effettua delle predizioni sul numero di contatti che saranno necessari nei prossimi secondi e automaticamente emette chiamate anche quando tutti gli agenti sono ancora impegnati

La precisione dell'algoritmo è accresciuta dall'aggiornamento costante e real-time del tempo medio di conversazione residua, adattando la velocità del sistema alla realtà delle chiamate gestite dagli operatori che in sala operano sulla coda ACD della campagna.

A fronte di ogni contatto determina automaticamente l'esito distinguendo due macro casistiche:

- **contatto utile** (ha risposto un cliente)
- **contatto non utile** (fax, numero errato, occupato, occupato veloce, non risponde,..)

Nel caso di **contatto utile** procede all'inoltro alla coda ACD associata alla campagna che sta operando in predictive. Nel caso in cui in questo momento tutti gli operatori sono occupati è possibile abbattere il cliente al primo ring oppure accodarlo riproducendo un messaggio di attesa, oppure inoltrarlo "come emergenza" ad un'altra coda ACD.

Nel caso di **contatto non utile** è possibile stabilire varie politiche per riprovare il contatto successivamente. Le politiche sono specifiche al tipo di esito:

- **occupato**: in questo caso si presuppone che il cliente sia disponibile e presente, pertanto con alta priorità verrà ritentato il contatto dopo pochi minuti (parametrizzabili)
- **numero errato/fax**: viene riprovato il contatto a distanza di pochi minuti per un numero di volte predefinito a livello di campagna, dopo di che il sistema chiuderà come non reperibile il contatto indicandone la corretta motivazione
- **non risponde**: questo è il caso più importante da gestire con politiche particolari che tendono a **massimizzare la "contattabilità della lista"** nel suo complesso. In questo caso il sistema riprova qualche volta (in genere tre volte) nello stesso turno (esempio al mattino), successivamente ritenta altrettante volte nei turni "lavorativi" successivi (es. pomeriggio e sera). Il sistema infine può tentare in più giorni infra-settimanali ed infine tenta al sabato nei turni lavorativi disponibili. Al termine di questo processo se non è mai riuscito a trovare il contatto il sistema chiuderà come non reperibile il contatto indicandone la corretta motivazione

Richiami su abbattuto: il sistema è in grado di gestire in modo particolare i richiami su abbattuto in modo da evitare che possa accadere nuovamente allo stesso cliente il caso di abbattimento al ring. In questi casi infatti è possibile gestire i richiami su abbattuto in modalità Progressive Mode.

Richiami privati: anche in questo caso il sistema gestisce in modo particolare i richiami privati in modo da garantire che l'operatore che gestirà il contatto utile sia corretto. In questi casi il sistema opera in modalità "Preview Mode".

Modalità di chiamata gestibili	
Anteprima (Preview Mode)	Questa modalità di composizione permette all'operatore di prendere visione delle informazioni relative alla persona da contattare, alle sue caratteristiche e alle informazioni gestionali eventualmente collegate, prima di effettuare la chiamata. 
Richiesta (Request Mode)	Sviluppata specificamente per la gestione del portafoglio clienti, questa modalità consente di gestire la composizione telefonica, le richiamate e la ricerca di contatti in funzione di criteri specifici, lasciando all'operatore l'iniziativa di effettuare la chiamata. 
Progressiva (Progressive Mode)	Questa modalità viene utilizzata tipicamente nelle campagne B2B. Il sistema effettua una chiamata non appena un operatore è disponibile, trasferendogli solo le comunicazioni utili, mentre le chiamate errate/senza risposta/occupato vengono automaticamente qualificate. 
Predittiva (Predictive Mode)	Permette di aumentare in modo significativo il numero di contatti , indipendentemente dal momento della giornata. La composizione telefonica viene eseguita grazie ad efficienti algoritmi, tenendo conto di un certo numero di chiamate non produttive, della durata media delle comunicazioni e dello stato degli operatori. Solo le chiamate utili vengono trasmesse all'operatore, aumentando in tal modo la durata di conversazione effettiva di ogni ora. 

Sistema di Schedulazione dei BACKUP

E' stato introdotto un nuovo sistema di schedulazione dei backup che offre i seguenti vantaggi:

- Controllo all'avvio, solo se utente ADMIN, che ci sia un backup schedulato per il database corrente. In caso negativo invita l'amministratore a procedere alla schedulazione aprendo automaticamente la maschera di "Gestione Database Server" (vedi immagine sotto)
- Semplificata la gestione della schedulazione. Tramite la pagina "Copie" si seleziona il database su cui si vuole verificare o impostare la schedulazione e quindi con il box in basso si effettuano le relative verifiche e/o impostazioni. Sono disponibili cicli di backup Settimanali, Mensili, Annualli e infiniti (cambia sempre il nome del file di backup). Nel nome del file di backup è contenuta anche la versione di GAT (es. BACKUP_GAT-DEMO_VER_NUMBEROFWEEKDAY.BKP).

Al termine del backup, nel log delle operazioni viene inserita una riga che indica che il backup è avvenuto.

Copie di sicurezza ed aggiornamenti... un vantaggio anche per te!

Cogliamo l'occasione per ricordarvi che la legge sulla **PRIVACY** prevede:

Art. 31 (Obblighi di sicurezza)

I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi e controllati, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Questo significa avere un adeguato sistema di **BACKUP** che permetta di eseguire giornalmente le copie dei dati, così da essere salvaguardati in caso di danni o catastrofi naturali.



ALCUNI CONSIGLI

BACKUP E CONSERVAZIONE DELLE COPIE

- Controllare che vengano fatte le **copie di sicurezza**, che vengano successivamente copiate su supporti **esterni** al server e conservate **lontano** dal server stesso (in un'altra stanza, oppure presso il titolare)

- Le copie dovrebbero essere fatte preferibilmente in modo **giornaliero**. In caso di ripristino si avranno così dati sempre recenti.
- Se si cambia il server o se si crea un nuovo Database, controllare che le **schedulazioni** dei backup siano reimpostate correttamente. Se avete impostato le copie automatiche da GAT, controllare che il servizio 'agent' di SQL sia acceso: infatti se fosse spento le copie schedulate non funzioneranno.
- Provare la funzionalità del sistema di backup simulando un "**restore**" (ripristino della copia dei dati dal supporto di backup sul pc). Da eseguirsi preferibilmente su un pc non in rete e che non contenga dati per evitare di sovrascrivere i dati di oggi con quelli del backup)

AGGIORNAMENTI DEL SISTEMA GAT

- Effettuare di preferenza gli **aggiornamenti** quando vengono pubblicati, oppure almeno ogni due/tre rilasci. Questo consente di avere **GAT** sempre aggiornato, senza cambiamenti troppo "traumatici" tra una versione e l'altra.
- Effettuare gli aggiornamenti sempre cominciando dalla postazione **PRIMARIA**.
- Prendere nota di quale sia la postazione **PRIMARIA** e farla sempre partire per prima ad inizio di ogni mese. Se ci sono più database, ricordarsi di accedere ad ognuno.
- Se le postazioni sono molte, è possibile creare una funzione automatica che **aggiorna tutte le postazioni** client.
- Leggere sempre ed a fondo le **Note di Rilascio**: ogni versione è corredata da questo importante documento che illustra l'operatività della nuove funzioni.
- Se possibile, attivare **l'assistenza remota**: in caso di problemi i controlli saranno più veloci ed efficaci. Non è necessario lasciare sempre attiva l'assistenza remota, questa può essere attivata "on demand" e/o solo in caso di problemi (es. accendere i servizi VNC solo quando necessario e spegnerli subito dopo aver terminato l'assistenza, oppure cambiare di frequente le password)

Lo sapevi che con GAT...

Invio agenda in PDF

Con le ultime versioni di GAT è possibile inviare l'agenda agli agenti via mail anche mediante documento **PDF**. Come sempre, l'agenda è anche esportabile in VCS (compatibile con Outlook), in XLS ed in altri formati.

La funzionalità si trova in Ricerca e Stampa Segnalazione contratti, precisamente mediante il tasto "**INVIA AGENDA**". Il tasto presenta al suo interno un piccolo menu, che contiene:

Invio agende:

Questa funzionalità crea un **unico file** (VCS, XLS o PDF) che contiene tutte le agende.

E' comunque possibile utilizzare i filtri disponibili in Ricerca e Stampa (es. Agente, Data Appuntamento da/a, Stato Contratto, ecc) per personalizzare il risultato ottenuto.

L'invio agenda prevede queste funzionalità:

- in formato Outlook (VCS)
- in formato Excel
- agenda sintetica in formato PDF
- agenda completa in formato PDF

Nota bene: GAT provvede automaticamente all'**invio mail dell'agenda al soggetto coinvolto**. L'utente che sta inviando l'agenda non ha bisogno di scrivere l'indirizzo dell'agente, semplicemente vedrà a video un messaggio di avvenuto invio.

Esporta Agende (un file per ogni agente):

L'Esporta Agenda prevede queste funzionalità:

- in formato Outlook (VCS)
- nel formato desiderato (XLS, CSV, XML,...)

Nota: utilizzando una di queste voci, GAT crea un **file distinto per ogni agente**, che va salvato in una cartella del pc e successivamente inviato a cura dell'utente.

- agenda sintetica in formato PDF
- agenda completa in formato PDF

Nota: utilizzando una di queste voci, GAT crea in automatico un file PDF che viene salvato nella cartella C:\SisecoPdfWriter\pdf con un nome di default (es. 2006-05-31_09-37_AG001_Appuntamenti.PDF). L'invio dell'agenda all'agente dovrà essere effettuato successivamente a cura dell'utente.

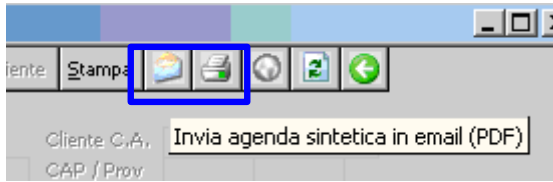
Sempre da Ricerca e Stampa Segnalazione Contratti è anche possibile inviare per mail le agende mediante il tasto **STAMPA AGENDA**, scegliendo poi una delle voci disponibili (Agenda Sintetica in formato PDF - Agenda Completa in formato PDF). Anche in questo caso GAT provvede ad inviare automaticamente la mail al soggetto interessato.

Ricordiamo che per l'invio tramite mail è **necessario**:

- specificare **l'indirizzo mail dell'agente** in Anagrafica Soggetti
- verificare che siano inserite le corrette **impostazioni** di posta elettronica in Utilità / Opzioni (eventualmente chiedere ai propri tecnici / sistemisti)
- accertarsi (mediante il pannello di controllo) che sia correttamente installata la stampante "**Siseco PDF Writer**" e che sia indicata come "predefinita"

Oltre alle funzionalità sopra descritte, è anche possibile inviare gli appuntamenti anche **direttamente dall'agenda** (sia settimanale che giornaliera).

Difatti, nella visualizzazione dell'agenda (sia settimanale che giornaliera) è stato incluso un tasto che permette di inviare velocemente in **e-mail in formato PDF**.



Graficamente, in entrambe le agende, il tasto si presenta come una "bustina".

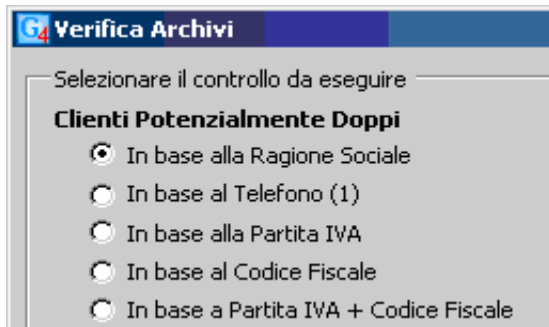
Se l'invio è effettuato dall'agenda **settimanale**, verranno inviati tutti gli appuntamenti della settimana suddivisi per agente, mentre se la mail viene inviata dall'agenda **giornaliera** verranno inviati gli appuntamenti del giorno sempre suddivisi per agente.

Verifica Archivi

Questa utile funzione permette di fare alcuni controlli sui dati inseriti in anagrafica:

- controllare / verificare se esistono clienti potenzialmente doppi (inseriti due volte)
- controllare le località (numerosità clienti per comuni)
- altre verifiche (se un cliente è presente su più campagne)

Vediamo in dettaglio.



Controllo clienti potenzialmente doppi.

In base alla selezione scelta, è possibile visualizzare (od estrarre) se in anagrafica sono presenti dei clienti ripetuti più volte.

Es. se si seleziona "In base al telefono 1", il riepilogo mostrerà i clienti che hanno lo stesso numero di telefono.

Controllo località

- Clienti con Località non in elenco
- Numerosità Clienti per Comune/Frazione

Controllo località. E' possibile individuare:

- I clienti che sono inseriti in anagrafica con una città che **non è conforme** a quella inserita in Tabella Comuni (es. Sesto SG, Sesto S/G)
- Quanti clienti sono presenti per ogni città/frazione

Altre Verifiche

- Clienti con Telefono a ZERO
- Clienti presenti su più Motivi/Campagne attive
- Clienti presenti su più Motivi/Campagne attive in stato del tipo 'APERTO' o 'WAIT'
- Esponi dettaglio Motivi/Campagne in esport.

Altre Verifiche. E' possibile individuare:

- clienti dove il TEL1 sia 0 (zero). **Nota:** non individua i clienti dove il telefono sia 00 oppure 0000 ecc.

- **clienti presenti su più Motivi/Campagne attive.** Verifica se ci sono clienti presenti su più motivi/campagne attive.
- **clienti presenti su più Motivi/Campagne attive in stato di "aperto" o "wait".** Come sopra, ma in questo caso mostra solo i clienti che siano nello stato specificato.

Per queste due ultime opzioni, per avere un quadro più chiaro, consigliamo di selezionare la voce "Esponi dettaglio motivi/campagne in esportazione" ed esportare il file.

L'esportazione si effettua premendo sul tasto  ed indicando il formato nel quale si desidera salvare (consigliato Excel).

Stampa registro ingressi/uscite

Come già sappiamo, in GAT è presente una funzionalità chiamata **Registro Ingressi/Uscite** che - se attivata per ogni utente - registra appunto gli ingressi e le uscite degli utenti dal sistema. Una volta visualizzato l'elenco, è possibile scegliere:

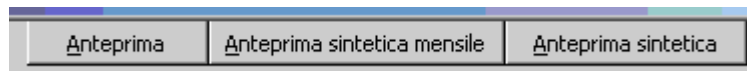
Utenti/Gruppi		Anno/Mese Giorno			
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200311	25/11/2003	OUT	
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200311	26/11/2003	IN	
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200311	27/11/2003	IN	
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200311	28/11/2003	IN	
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200312	01/12/2003	IN	
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200312	02/12/2003	IN	
ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	200312	03/12/2003	IN	

Utenti/Gruppi: il nome dell'utente o il gruppo desiderati

Anno/Mese: un mese in particolare

Giorno: un giorno in particolare

Sempre da questa maschera, è anche possibile visualizzare delle anteprime/report relativi al periodo che si vuole prendere in considerazione. In particolare troviamo questi tre tasti:



Anteprima: mostra un file dove vengono elencati gli ingressi e le uscite, il tempo totale di collegamento dell'utente a GAT. Sono espressi in minuti, ore/minuti, giorni/ore/minuti. E' anche possibile conteggiare il costo giornaliero del soggetto. In questo caso ricordiamo che il **costo orario** deve essere preventivamente specificato in Gestione Utenti.

Anteprima sintetica mensile: come sopra, i risultati sono mostrati sinteticamente ma solo per il **mese corrente** e divisi utente per utente. Anche in questo caso i totali sono espressi in ore/minuti, giorni/ore/minuti. Anche in questo report è presente il costo (mensile e totale) del soggetto.

Utente	ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	Anno/Mese	Tot.Minuti	hh.mm	Costo
			200606	241	04:01	40,15
		Totale ADMIN [12345Aa!]		241		40,15
			Totale in Ore e Minuti		04:01	
			Totale in GG.HH.MM		0g 04:01	
		Totale		241		40,15
			Totale in Ore e Minuti		04:01	
			Totale in GG.HH.MM		0g 04:01	

Anteprima sintetica: in questo report viene mostrato sinteticamente per ogni utente il tempo lavorato ogni mese. I risultati sono espressi in minuti ed ore/minuti. E' inoltre presente anche il costo (mensile e totale).

Utente	ADMIN	ADMIN [12345Aa!]	Anno/Mese	Tot.Minuti	hh.mm	Costo
			200311	540	09:00	89,96
			200312	2.601	43:21	433,33
			200401	4.805	80:05	800,51
			200402	2.911	48:31	484,97
			200403	6.110	101:50	1.017,93

Ricordiamo infine che:

- tutti i file possono essere esportati in vari formati od inviati per mail.
- tutti i file sono soggetti ai filtri impostati (ovvero se non viene specificato nulla il sistema mostrerà tutti gli accessi di tutti gli utenti, se invece viene selezionato un soggetto verranno visualizzati solo i suoi risultati).

Lo sapevi che con Voip..

Coaching VOIP: la formazione e l'ascolto in cuffia con noi è compreso !

Da sempre nel sistema VOIP di GAT è disponibile una funzionalità molto importante ed utilizzata per gestire al meglio i percorsi di introduzione dei nuovi operatori.

La funzione di **conferenza** o **coaching** infatti consente ai **team leader** di ascoltare la conversazione tra il nuovo operatore ed il cliente, così da correggere e suggerire i giusti percorsi comportamentali in funzione delle obiezioni o considerazioni che può fare il cliente al telefono.

La funzionalità è sviluppata nel **pieno rispetto della normativa sulla Privacy (Legge 196/03)**. Per questo viene sempre richiesto all'operatore di accettare con un semplice click l'operazione effettuata dal proprio team leader, mentre al cliente viene emesso un segnale di avviso.

Coaching Silente Su Richiesta

E' disponibile anche la possibilità di effettuare la stessa operazione in modo "**silente**", senza che l'operatore o il cliente venga avvisato. Questo ovviamente avviene in deroga alla normativa e come tale ad onere esclusivo del Responsabile Privacy aziendale o del Call Center. L'utilizzo della funzionalità in modalità "**silente**" deve essere richiesto a SISECO.

Modalità di utilizzo "non silente"

L'utilizzo di questa funzionalità, secondo la normativa, avviene in modo molto semplice.

Se si dispone di un collegamento web è possibile effettuare una "intrusione" nelle telefonate degli operatori. Come accennavamo prima sia a fini formativi (un tutor che accosta l'operatore durante le prime chiamate e lo supporta) che per vigilare sulla correttezza delle conversazioni.

Coaching Non Silente Facile Facile

Alcuni consigli:

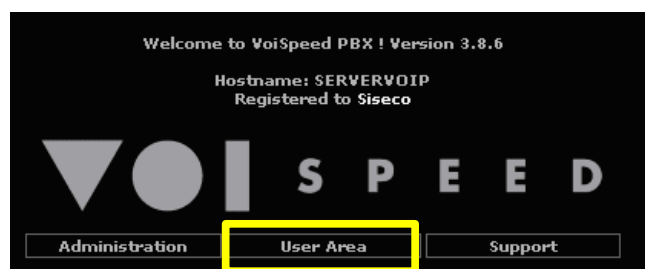
- Chi effettua l'intrusione dovrebbe premere il tasto **MUTE** (sulla cuffia o sul telefono) al fine di non interferire con la conversazione in atto, in quanto potrebbe essere facilmente udito sia dall'operatore che dal cliente.
- L'operatore può vedere sul monitor una piccola finestra che segnala che è in corso l'intrusione. Eventualmente avvisate gli operatori del significato di quello che stanno vedendo.

Dopo questa premessa, vediamo il procedimento per effettuare l'intrusione.

Posizionarsi su un pc qualsiasi (che non sia quello dell'operatore) che disponga di un collegamento Web (Internet Explorer), quindi:

Aprire il browser (Explorer) e digitare nell'apposita barra l'indirizzo IP del **server Voip** seguito dalla dicitura "**:3541**" (es.: <http://192.168.1.1:3541>).

Si aprirà una pagina specifica dove si trovano tutti i tools per effettuare l'intrusione.



Una volta aperta la pagina di cui sopra, scegliere la voce **AREA UTENTE (o USER AREA)**.

Inserire **NomeUtente** e **Password** del client Voip che sta effettuando l'intrusione (nel nostro esempio è l'utente **205**), quindi premere OK.

Si verrà re-indirizzati su un'altra pagina web, dove si sceglierà la voce **INTRUSIONE**:



Viene visualizzata una pagina che elenca tutti gli interni presenti/disponibili. Lo **status** indica se l'utente al momento è occupato con una conversazione oppure è libero.

- **Libero (Free)**: significa che non ci sono conversazioni in corso
- **Occupato (Early Connect/Busy)**: significa che l'operatore è in conversazione.

Per effettuare l'intrusione, premere su **X**.
Simultaneamente all'operatore comparirà la finestra di "conferenza".

Status	ID	Channels	Interfaces	Calling	Called	Start time	Intrusion
Busy	64168	2	LAN -> LAN	200	217	06/06/06 10.35.28	X
Free	0	0	-				X
Free	0	0	-				X
Free	0	0	-				X
Free	0	0	-				X
Free	0	0	-				X
Free	0	0	-				X
Free	0	0	-				X

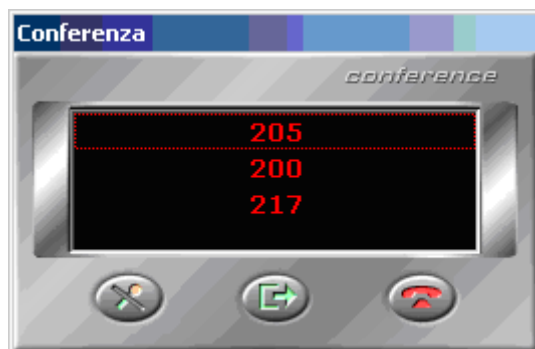
NOTA: prima di effettuare l'intrusione, premere il tasto **REFRESH** per aggiornare la maschera.

Dopo aver premuto sulla **X**, a chi sta effettuando l'intrusione squillerà il telefono, e potrà rispondere premendo il tasto con la "cornetta verde".

L'utente visualizzerà:



All'operatore invece comparirà una maschera simile alla seguente, dove sono indicati i numeri / gli interni coinvolti nell'operazione:



Nel nostro esempio:

- 205 è l'utente che ha effettuato l'intrusione
- 200 è il chiamante (il TLK)
- 217 è il chiamato (il cliente)

Seminari ed Incontri (a cura di Club CMMC)

Questo mese Vi segnaliamo una serie di interessanti incontri "preparativi" alla **Giornata Nazionale dei Call Center** che si svolgerà come di consueto a Roma in Ottobre.

Sono incontri organizzati dal **Club CMMC** in un percorso itinerante che toccherà le principali città italiane. Vediamo in dettaglio:

Invito al ContactCenterTour® dedicato al mondo del CRM e dei CONTACT CENTER - prima edizione 2006

L'iniziativa propone un nuovo modello di incontri professionali caratterizzati dalla localizzazione, in modo da essere il più vicino possibile alle sedi delle aziende interessate, e dai contenuti informativi portati da CMMC e da alcune aziende che operano in modo specializzato sul mercato dei Contact Center.

Programma degli incontri

- **Napoli - 13 giugno**
Unione degli Industriali - Piazza dei Martiri 58
- **Bari - 14 giugno**
Acquedotto Pugliese - Via Cognetti 36
- **Bologna - 19 giugno**
Cribis - Via Zanardi 51
- **Firenze - 20 giugno**
Auditorium al Duomo - Via de' Cerretani 54/r
- **Padova - 27 giugno**
Accademia Palace Hotel - Via del Pescarotto 39
- **Milano - 29 giugno**
Centro Le Stelline - Corso Magenta 61
- **Palermo - 7 settembre**
Holiday Inn - Viale Regione Siciliana 2620
- **Torino - 12 settembre**
NH Santo Stefano - Via Porta Palatina 19
- **Genova - 13 settembre**
Sviluppo Italia - Via Greto di Cornigliano 6R
- **Roma - 19 settembre**
Poste Italiane - Viale Asia 90

Agenda di ogni incontro

ore 9,00 - *Registrazione ospiti*

ore 9,30 - Benvenuto e descrizione della organizzazione che ospita l'incontro

ore 10,00 - Il mercato della Relazione con il Cliente, stato dell'arte e prospettive

ore 10,30 - *coffee break*

ore 11,00 - Le innovazioni: Organizzazione e Risorse Umane

ore 11,20 - Le innovazioni: Multimedialità, self-service, IP e applicazioni Crm

ore 11,40 - La Giornata Nazionale 2006 del Crm e dei Contact Center

ore 12,00 - *Dibattito e Conclusioni*

L'ingresso agli incontri è gratuito, ma occorre prenotare.

Per tutti i dettagli, consultare: <http://www.club-cmmc.it/ccday/Tour2006-programma.htm>

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.

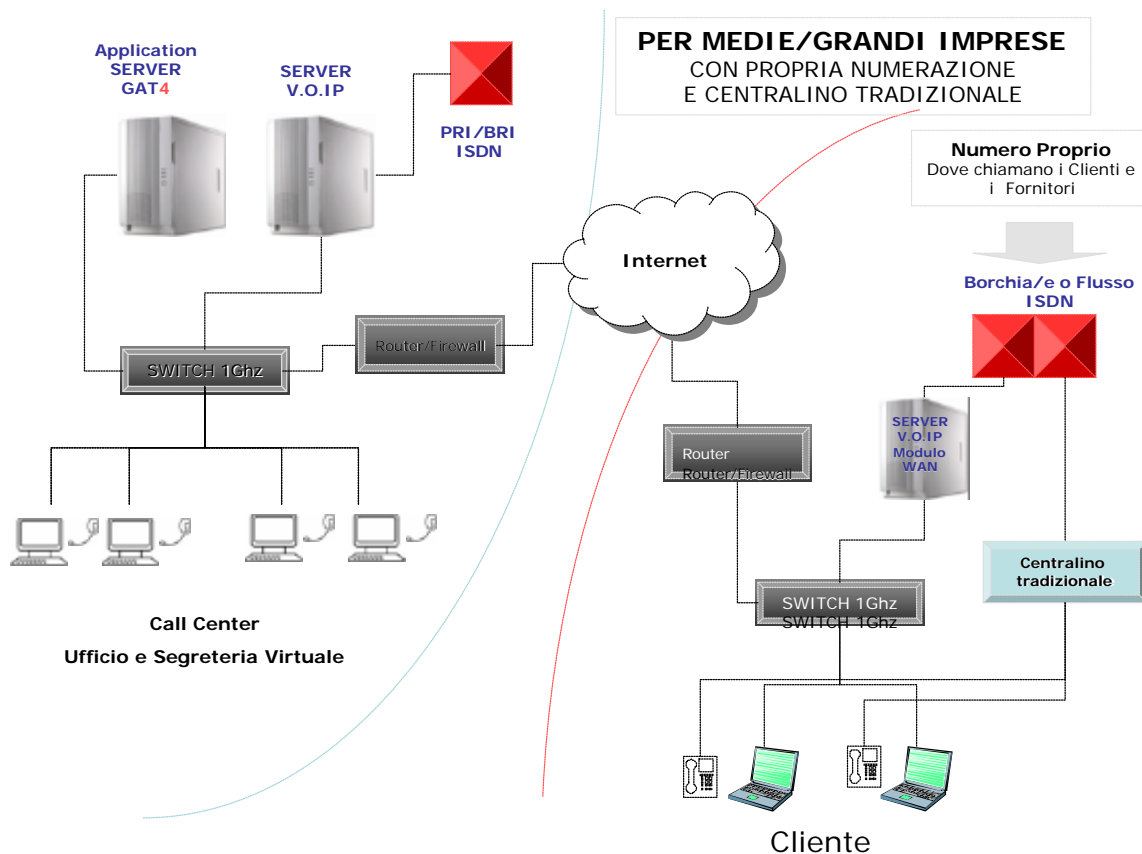
MODALITA' MISTA

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

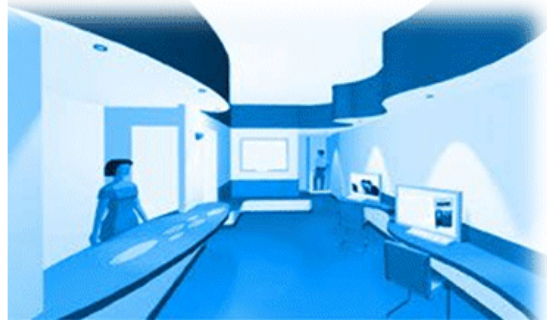
- Visualizzazione stato di tutte le cabine telefoniche
- Blocco e Attivazione all'utilizzo dei terminali telefonici per cabina telefonica
- Gestione dei prefissi internazionali
- Report con telefonate fatte per terminale, con indicazione della durata, destinazione e costo telefonata
- Stampa della ricevuta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



**Non lasciare
addormentare
le tue qualità..**

è ora di agire!

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

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.

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.

Alcuni esempi di argomenti da trattare:

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

Modalità di partecipazione:

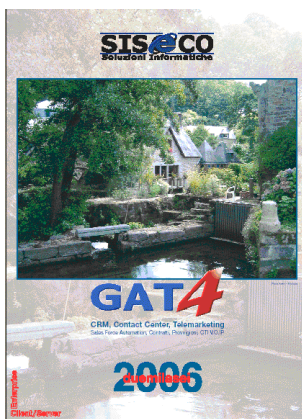
- I corsi possono essere organizzati presso le vostre strutture
- Al fine di ottimizzare le spese è possibile riunire più clienti in un'unica sede
- Possono partecipare fino a tre risorse per Partner / Call Center

**Per maggiori informazioni potete contattarci allo [0331-341917](tel:0331-341917),
siamo a Vostra disposizione per ogni approfondimento.**

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/>

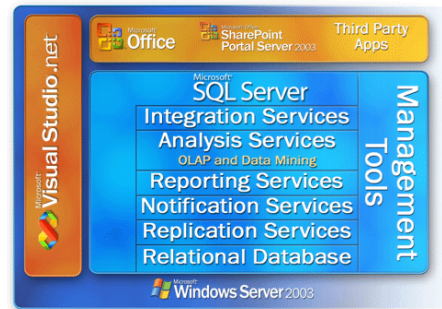
SQL Server 2005

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.

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

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.

