

 **GAT.crm**<sup>®</sup>  
**News**

GAT NEWS - Periodico Informativo

**Luglio / Agosto 2007**

Numero XXXIV



---

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.Crm

---

## *SOMMARIO del numero di Luglio/Agosto 2007*

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>Novità dal mondo CRM &amp; Contact Center</b> .....	<b>4</b>
MISURARE L'AVANZAMENTO DI UN PROGETTO.....	4
LIVELLI DI SERVIZIO E GESTIONE RISORSE UMANE.....	8
CONSIGLI PER LE LETTURE ESTIVE ..	8
<b>SISECO informa</b> .....	<b>10</b>
SISECO DIVENTA ISV MICROSOFT .....	10
COMPATIBILITÀ CON WINDOWS VISTA.....	11
<b>Novità GAT</b> .....	<b>12</b>
LA NUOVA TABELLA COMUNI È DISPONIBILE! .....	13
POLITICHE COMMERCIALI NELLE PROVVIGIONI.....	15
CREAZIONE REPORT PERSONALIZZATI - <b>NEW</b> .....	19
NOVITÀ IN TABELLA MOTIVI .....	21
<b>Lo sapevi che con GAT</b> .....	<b>23</b>
EXPORT SU OUTLOOK .....	23
INSERIMENTO NUOVI OPERATORI ED AGENTI.....	24
PANORAMICA SULL'ANAGRAFICA PRODOTTO.....	26
ESPORTAZIONE AVANZATA CON INDICAZIONE CAMPAGNA DI APPARTENENZA.....	26
<b>Servizi, Formazione e Gadgets</b> .....	<b>28</b>
TELE FORMAZIONE E CORSI DI AGGIORNAMENTO GRATIS .....	28
QUALI SERVIZI PUOI EROGARE CON GAT: "SEGRETERIA VIRTUALE" .....	29
GADGETS GAT.CRM.....	31
<b>Sviluppi in corso</b> .....	<b>32</b>
L'EVOLUZIONE DI GAT.CRM - SARÀ UN NUOVO MONDO !.....	32



SISECO - Soluzioni Informatiche  
[www.siseco.com](http://www.siseco.com) - [www.gat4.com](http://www.gat4.com) - [info@siseco.com](mailto:info@siseco.com)

## PRESENTAZIONE

*Gentili Clienti,*

**Bentornati alle novità di GAT e del mondo CRM.**

Questo mese avremo il consueto appuntamento col numero doppio prima della pausa estiva.

Come sempre, tra le prossime pagine troverete un'ampia panoramica relativa al mondo CRM, alle novità di GAT, ai corsi di formazione ed alle informazioni per lavorare meglio.

Vi ricordiamo tutti i numeri e gli indirizzi per raggiungerci:

 [assistenza.gat@siseco.it](mailto:assistenza.gat@siseco.it) -  0331-341917 -  0331-354609

FAQ: [http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/faggat\\_tecn.htm](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>

Vi diamo appuntamento col prossimo numero di *GATNEWS* e nel frattempo ...

*buona lettura e buone vacanze!*

### CALENDARIO ESTIVO AGOSTO 2007 - ASSISTENZA

L'assistenza telefonica rimarrà chiusa da lunedì 13 a venerdì 24 agosto compresi.

Rimarrà sempre attiva l'assistenza tramite posta elettronica

all'indirizzo [assistenza.gat@siseco.it](mailto:assistenza.gat@siseco.it)

#### REPERIBILITA'

per i clienti che avessero attivo il "Servizio Aggiuntivo di Reperibilità" durante il periodo saranno attivi anche i relativi numeri.



**GAT.crm**<sup>®</sup> *News*<sup>®</sup> 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<sup>®</sup>)

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.

## *Novità dal mondo CRM & Contact Center*

---

### *Misurare l'avanzamento di un progetto*

La valutazione dell'avanzamento è un fattore determinante nel controllo di un progetto.

Com'è noto, le ore o i costi segnati a consuntivo non indicano necessariamente lo stato del lavoro effettivamente realizzato, il cosiddetto "avanzamento fisico". Le quantità di tempo e di costo spese nel progetto sono da tenere separate, in quanto un'attività può aver esaurito il suo budget pur avendo "messo in opera" la metà dell'output previsto.

Occorre dunque stabilire dei criteri per poter misurare lo stato di avanzamento di ogni attività e di conseguenza dell'intero progetto. Se ci si limitasse a chiedere il parere soggettivo dei responsabili delle varie attività, probabilmente rischieremo delle **valutazioni inaffidabili**.

Varie ragioni possono influenzare per difetto o per eccesso la misurazione dei soggetti direttamente coinvolti nel lavoro: la reticenza a mostrarsi inefficienti, la vicinanza alla chiusura dei lavori, il timore per un problema inaspettato e così via.

Occorre dunque fissare, già in fase di pianificazione, dei criteri **il più possibile oggettivi**. È chiaro che i parametri da impiegare sono più facilmente individuabili per alcune attività e meno per altre, tuttavia non bisogna rinunciare a stabilire un criterio con cui misurare l'avanzamento. Occorre definire con chiarezza che cosa misurare, chi dovrà farlo e quando.

#### **Definire una metrica**

Il criterio con cui misurare l'attività di posa di un pavimento è sicuramente più immediato della valutazione di attività impalpabili come le analisi dei bisogni, eppure un criterio deve essere definito. Occorre quindi individuare degli eventi accertabili e stabilire, per ciascuno di essi, **un peso** sul progresso complessivo.

Di seguito, vengono presentate alcune **tecniche di misurazione** che possono essere utilizzate per valutare l'avanzamento.

- La **tecnica On/Off** misura l'avanzamento delle attività considerandole allo 0% fino a quando non saranno completate. Solo a quel momento, il valore cambierà passando direttamente al 100%. Questo tipo di misurazione può essere impiegato per attività di breve durata e di peso relativo per il progetto. La tecnica On/Off è certamente caratterizzata da una prudenza valutativa, per questo motivo viene spesso utilizzata in progetti fortemente innovativi e caratterizzati da un elevato grado di rischio.
- L'**approccio 50/50** è più adatto a durate medie e sottintende una stima più ottimistica di quella precedente. L'avanzamento è considerato al 50% non appena l'attività ha avuto inizio, per poi scattare al 100% al termine dei lavori.
- La **tecnica degli eventi ponderati** divide un'attività in traguardi intermedi che hanno come risultato un output definito. Questa suddivisione, realizzata in un'analisi preliminare, definisce per ogni traguardo o "milestone" un valore percentuale di avanzamento. Tale metodo è utile per attività lunghe o critiche.
- Il criterio **proporzionale** considera una quota dell'attività completata in proporzione all'avanzamento temporale, mentre la quota rimanente è ritenuta ultimata solo a lavori conclusi.
- La misurazione per **unità di completamento** attribuisce dei punteggi, ad esempio da 1 a 4, che esprimono il grado di completamento di ciascuna singola attività del progetto. Il punteggio 1, quindi, potrebbe esprimere l'avvio e gli altri punteggi indicheranno il grado di avanzamento dell'attività valutata.

Per quanto riguarda l'avanzamento di qualsiasi attività di livello aggregato (fase, macro-attività, etc.) o del progetto, esso sarà calcolato come somma pesata degli avanzamenti delle attività subordinate. Queste ultime, saranno definite con un peso grazie a informazioni tecniche ottenute in fase di programmazione.

### La tecnica dell'Earned Value

L'Earned Value è la valutazione di una porzione di lavoro svolto, in base al budget stanziato, effettuata in determinati momenti del progetto. Indica quindi il valore reale "guadagnato" a fronte del lavoro eseguito nell'istante in cui si effettua la rilevazione dei dati. Se da un lato l'Actual rappresenta la spesa per il lavoro svolto, l'Earned Value è teoricamente il valore di ciò che è stato effettivamente prodotto e, nel momento della verifica, spesso differisce sia dal valore previsto in fase di pianificazione sia dal costo del lavoro effettivamente svolto sino a quel momento.

Com'è noto, i costi consuntivi (Actual) potrebbero essere più bassi rispetto ai valori di budget (Scheduled) non per ragioni di efficienza, ma semplicemente perché esistono ritardi nello svolgimento del progetto. Ecco perché è necessario utilizzare il valore "guadagnato" e confrontarlo con i valori di consuntivo e di pianificazione per ottenere il grado di efficienza e di efficacia del progetto esaminato.

La tecnica dell'EV, dunque non contiene solo la valutazione del valore "guadagnato", essa presenta un insieme di parametri per la misurazione della performance di progetto da un duplice punto di vista, quello dei costi e quello dell'effettivo avanzamento. In sostanza, questa tecnica consente di definire almeno tre punti fondamentali:

1. Lo stato attuale del progetto
2. Quale sarà il costo finale del progetto mantenendo il trend attuale
3. Se occorrono misure correttive e come verificarle

Sebbene il modello dell'EV nasca per la misurazione in termini monetari dell'avanzamento dei progetti, è possibile utilizzarlo anche per quantificazioni effettuate con altre unità di misura. Per il controllo delle risorse uomo, ad esempio, è possibile esprimere i valori programmati, consuntivi e guadagnati in lavoro (ore/uomo, giorni/uomo, etc.) anziché in costi (Euro). Quest'approccio, se possibile, agevola l'applicazione della tecnica per il più facile e tempestivo reperimento dei dati, in tal caso svincolati dai vari sistemi di contabilità.

### I parametri

Per analizzare in un dato momento lo scostamento fra il piano operativo e ciò che è stato realizzato occorre comparare le seguenti grandezze:

- Lavoro previsto (Scheduled)
- Lavoro prodotto (Earned)
- Costo sostenuto (Actual)

Il confronto tra le grandezze può essere effettuato per ciascuna attività della WBS, per livelli aggregati e per l'intero progetto. Utilizzare la tecnica dell'EV anche per analisi dettagliate permette di valutare il contributo delle singole attività sull'andamento generale del progetto.

### BCWS - Budgeted Cost of Work Scheduled

Rappresenta il budget progressivo del progetto o attività che si era previsto di spendere alla data di verifica. In sostanza è il valore del lavoro programmato espresso in termini di budget. Se dalla schedulazione è previsto che l'attività analizzata sia stata completata, BCWS è pari al costo dell'attività stessa. Altrimenti, si considera la percentuale di budget corrispondente alla percentuale di completamento prevista per quel dato momento.

### BCWP - Budgeted Cost of Work Performed

È la valorizzazione del lavoro effettivamente compiuto fino alla data di rilevazione. Se le attività sono tutte completate, BCWP è semplicemente la somma dei loro budget. Altrimenti, occorre considerare il loro peso e il loro avanzamento con specifici criteri di misurazione (On/Off, 50/50, etc.). In quest'ultimo caso, il valore di quanto è stato realizzato sarà la percentuale di completamento per il costo previsto. BCWP viene anche chiamato Earned Value.

### ACWP - Actual Cost of Work Performed

Rappresenta il costo progressivo effettivamente sostenuto sul progetto o attività. Indica in sostanza la spesa sostenuta fino alla verifica. Questo valore, quindi, segnala il costo senza indicare il valore del lavoro prodotto rispetto al pianificato. Se si rappresentassero questi valori cumulati sulla linea temporale del progetto, potremmo ottenere delle curve simili a quelle del grafico seguente.

### Valori cumulati

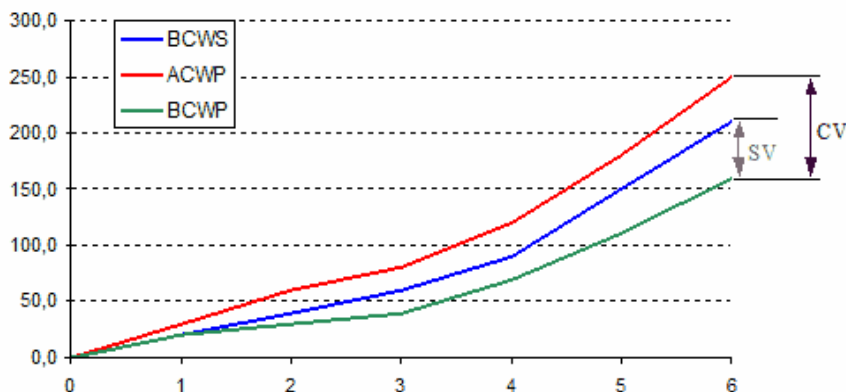


Figura 1. Curve alla data di rilevamento

Dall'esempio riportato si osserva che i tre valori aumentano in modo differente. Al momento della verifica, che in questo caso corrisponde al sesto mese di avanzamento, si nota che il valore realizzato (BCWP) è inferiore a quello previsto (BCWS). Questa differenza è segnalata dall'indice SV (Schedule Variance = BCWP-BCWS), che rappresenta lo scostamento fra i costi delle attività previste e i budget delle attività svolte alla data di rilevamento.

Dal segno positivo o negativo di SV si apprende se il lavoro è in anticipo o in ritardo rispetto al piano. Nel nostro esempio, SV è negativo, quindi il progetto avanza con un ritmo inferiore al previsto. Tuttavia, non è sufficiente conoscere se i lavori sono in anticipo o in ritardo rispetto al piano, occorre valutare un altro indicatore: quello della spesa. Infatti, essere veloci a costi superiori al previsto può comunque costituire un segnale d'allarme.

Se si osserva nuovamente l'esempio riportato, si nota che anche le curve BCWP e ACWP non coincidono. In questo caso, dunque, al sesto mese non solo si è in ritardo, ma si sta spendendo anche più del dovuto, ossia i costi sostenuti sono più elevati del valore "guadagnato". L'indice che misura la differenza tra BCWP e ACWP è denominato CV (Cost Variance = BCWP-ACWP). Dal segno positivo o negativo di CV si apprende se i costi effettivi sono inferiori o superiori a quelli previsti nel piano.

Valutando ancora ciò che emerge dal grafico, al primo mese di avanzamento la situazione era un po' diversa rispetto a quella del sesto: SV=0 e CV negativo. Ciò significa che l'avanzamento del progetto era in un primo momento in linea con quanto previsto, ma già i costi effettivi erano superiori al dovuto, ovvero c'era un grado adeguato di efficacia a discapito dell'efficienza.

Successivamente, la situazione è degenerata sia per efficacia sia per efficienza.

Per la misurazione delle performance di progetto si utilizzano altri due indici: CPI (Cost Performance Index) e SPI (Schedule Performance Index).

- L'indice CPI ( $CPI = BCWP/ACWP$ ) è il rapporto calcolato alla data di rilevazione tra quanto è stato previsto di spendere per le attività svolte e quanto è stato effettivamente speso. L'indice è minore, uguale o maggiore di 1 a seconda che le spese siano superiori, in linea o inferiori alle attese.
- L'indice SPI ( $SPI = BCWP/BCWS$ ) fornisce il rapporto tra la parte di budget già spesa alla data di rilevazione e quella che era prevista dal piano. L'indice è minore, uguale o maggiore di 1 a seconda che l'avanzamento è maggiore, uguale o minore di quello stabilito nel piano operativo di progetto.

Anche in questo caso, gli indici hanno un certo significato se vengono considerati congiuntamente, ossia la performance dei costi deve essere valutata accanto a quella sull'avanzamento e viceversa. Dai due diversi indici e dai tre possibili risultati che possono presentare emergono **9 situazioni significative**.

CPI	SPI	Situazione	Note
CPI>1	SPI>1	++	Si sta spendendo meno e si è in anticipo (dubbio: errori nelle stime?)
CPI>1	SPI=1	++	Si sta spendendo meno rispettando i tempi
CPI>1	SPI<1	-	Si sta spendendo meno ma c'è un ritardo
CPI=1	SPI>1	++	Si sta spendendo il previsto e si è in anticipo
CPI=1	SPI=1	+	Si sta rispettando perfettamente costi e tempi (dubbio: i dati sono reali?)
CPI=1	SPI<1	-	Si sta spendendo il previsto ma c'è un ritardo
CPI<1	SPI>1	+	Si sta spendendo di più ma siamo in anticipo (verificare i motivi)
CPI<1	SPI=1	-	Si sta spendendo di più ma si stanno rispettando i tempi
CPI<1	SPI<1	--	Si sta spendendo di più e si è in ritardo (intervenire con misure correttive)

Utilizzando la tecnica dell'EV, il Project Manager avrà a disposizione una serie di indici efficaci per valutare e comunicare l'andamento delle attività e del progetto, che consentirà di intervenire tempestivamente e in modo mirato anche su progetti di notevole complessità e durata.

### Le previsioni

Per il controllo del progetto occorre effettuare delle "proiezioni a finire" e stabilire il reale stato di avanzamento. Prendiamo nuovamente in considerazione le curve d'esempio. Se al sesto mese di esecuzione è servito un valore pari a 250 per realizzare 160, è facile comprendere che mantenendo questa tendenza non sia possibile completare il lavoro con il budget BAC stanziato in fase di pianificazione (Budget at Completion). Occorrerà dunque calcolare un nuovo budget necessario per il completamento e distribuire il nuovo ammontare di lavoro e costi sulla base delle risorse a disposizione. È chiaro che questo nuovo budget corretto, che prende il nome di EAC (Estimate At Completion), deve essere approvato secondo le procedure stabilite dal piano di progetto. Questo parametro si ottiene dalla seguente formula:  $EAC = ACWP + (BAC - BCWP) / CPI$

A questo punto, sottraendo dal budget corretto EAC il costo effettivo ACWP si ottiene la stima a finire ETC (Estimate To Complete). Sottraendo EAC al budget iniziale BAC si otterrà il budget mancante da richiedere per il completamento del progetto ECV (Estimated final Cost Variance).

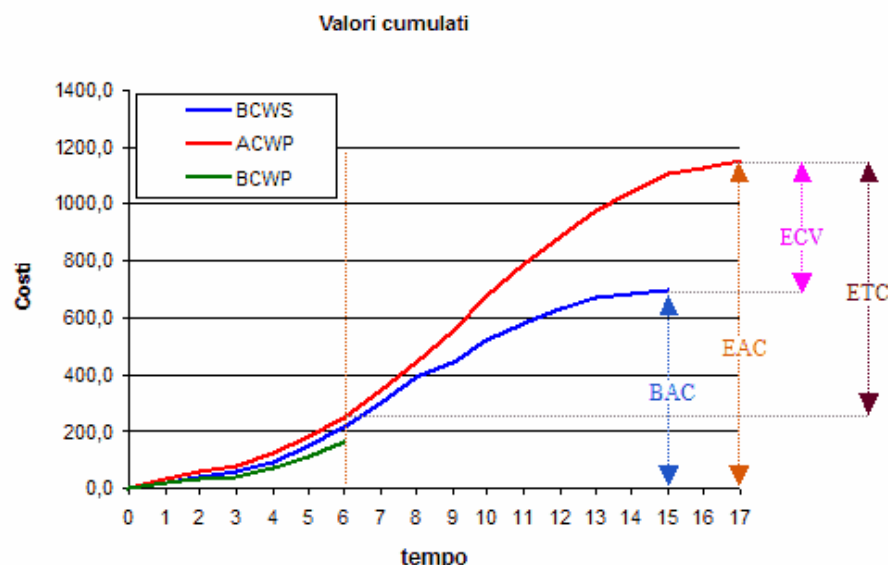


Figura 2. Curva ACWP stimata per ripianificazione

Per quanto concerne il calcolo dell'avanzamento, è bene precisare che se varia il budget stanziato sul progetto anche il valore del lavoro prodotto, calcolato sui valori preventivati, è destinato a cambiare. Allo stesso modo, varierà anche la percentuale di avanzamento del progetto o delle

attività valutate. L'avanzamento, dunque, nel caso in cui si ricalcoli il budget, deve tenere conto di EAC.

$\text{Avanzamento \%} = (\text{BCWP} / \text{EAC}) * 100$

È possibile così stabilire quanto lavoro ancora resti da compiere e quanto costerà. È chiaro che lo slittamento in termini temporali potrà essere valutato solo in riferimento alla disponibilità delle risorse del progetto e all'ottimizzazione delle loro assegnazioni.

(Fonte: PMI.it )

### ***Livelli di Servizio e Gestione Risorse Umane***

Questa indagine si propone di affrontare il tema dal punto di vista della "qualità del servizio" proponendo situazioni ricorrenti nei Contact Center che riguardano il raggiungimento dei Livelli di Servizio - SLA - e la Gestione delle Risorse Umane direttamente coinvolte.

Dai questionari pervenuti risulta la seguente situazione. In prevalenza hanno risposto Call Center In-House (59.2%). Per i call center in-house le situazioni più ricorrenti sono:

- E' difficile fare le previsioni e definire i turni tenendo conto delle diverse abilità e preparazioni degli operatori, soprattutto nel caso delle strutture più piccole.
- La messa in atto nuovi strumenti di misura delle performance in collaborazione con i committenti interni, soprattutto nel caso delle strutture più piccole.
- Le performance sono migliorate con l'impiego di software per le previsione e l'assegnazione dei turni del personale, soprattutto nel caso delle strutture più grandi.

Sull'area gestionale si richiedono interventi da parte di fornitori di soluzioni che permettano di disporre di elementi utili a valorizzare sempre meglio le nuove attività di Customer Care.

Per i call center in outsourcing la segnalazione più significativa riguarda il fatto che le performance sono migliorate grazie all'impiego di indagini sul clima aziendale e alla condivisione dei risultati ottenuti. Le altre situazioni sono variegate; quasi a dimostrare che non esistono priorità assolute, ma tutto dipende dalle attività e dai committenti esterni.

(Fonte: Club CMMC)

### ***Consigli per le letture estive ..***

La pausa estiva può diventare un'occasione di riflessione per riorganizzare meglio il proprio rientro a settembre, con idee e propositi nuovi. Vi proponiamo una facile lettura che abbiamo trovato molto interessante, relativa al mondo del Customer Care:

**Clienti soddisfatti? Non basta! Una favola post-moderna sulla rivoluzione nel servizio**

*Di Kenneth Blanchard e Sheldon Bowles*

Questo libro propone nuove indicazioni e tecniche rivoluzionarie che possono aiutare chiunque a innovare radicalmente il modo di lavorare, trasformando i propri clienti in entusiasti, affezionati e fedelissimi acquirenti, disposti a spendere sempre di più con voi.

Il libro può essere reperito in libreria o direttamente sul sito dell'editore:

<http://www.francoangeli.it>

..ovviamente sotto l'ombrellone portate anche i Vostri libri preferiti!

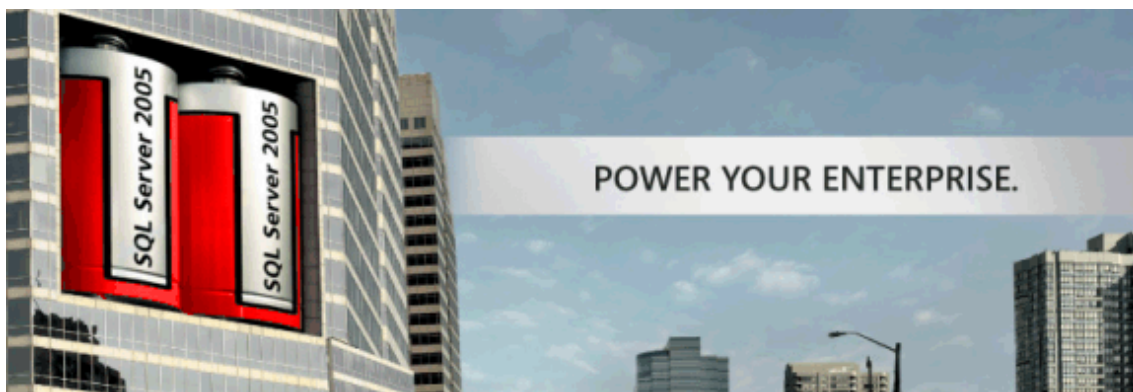


## *SISECO informa*

---

*Siseco diventa ISV Microsoft*

*“Dai al Tuo Business il giusto motore !”*



[Contattaci per valutare insieme la licenza SQL Server che fa per te !](#)



SISECO è lieta di comunicare che è diventata Partner ISV di Microsoft.

Grazie all'adesione a questo Partner Program possiamo offrire nuovi servizi professionali ed a valore aggiunto ai nostri clienti utilizzatori di GAT.Crm.

In particolare possiamo fornire le licenze di [Microsoft SQL Server](#) e [Terminal Server](#) a prezzi estremamente vantaggiosi in quanto Embedded (comprese) nella licenza GAT.Crm.

► [GAT.Crm è certificato Microsoft](#)

Certificare le applicazioni significa offrire ai clienti la piena compatibilità della soluzione con la piattaforma Microsoft e quindi garantire ai clienti la produttività di cui necessitano.

► Cosa vuol dire ISV Microsoft ?

ISV Partner Program è un programma per i Partner di Microsoft, rivolto specificamente agli Independent Software Vendor, società focalizzate sulla vendita di applicazioni sviluppate su tecnologia Microsoft. Il programma nasce per offrire un punto di contatto privilegiato con Microsoft, fornisce strumenti, formazione e supporto nell'aggiornamento tecnologico.

► Nuova Versione di Microsoft SQL Server 2005

Per soddisfare nel modo migliore le esigenze di ciascun segmento di clienti, Microsoft ha riprogettato la famiglia di prodotti SQL Server 2005 con quattro nuove edizioni:

- Express,
- Workgroup,
- Standard,
- Enterprise.

Come database generale e di basso costo, SQL Server 2005 fornirà un valore e funzionalità senza precedenti rispetto alle soluzioni della concorrenza. Le quattro nuove edizioni offriranno una serie di funzionalità, che vanno dalla alta disponibilità e scalabilità a strumenti avanzati di business intelligence, progettate per consentire agli utenti dell'intera organizzazione maggiori potenzialità

attraverso una piattaforma di gestione dati più sicura, affidabile e produttiva. Inoltre, grazie ai minori tempi di inattività delle applicazioni, all'alta scalabilità, alle elevate prestazioni e ai rigorosi controlli di protezione, SQL Server 2005 rappresenta un sensazionale passo avanti per quanto riguarda il supporto dei sistemi aziendali più complessi in assoluto. Nella tabella seguente sono presentati i dettagli relativi a ciascuna delle diverse edizioni.

Funzionalità	MSDE 2000	Express 2005	Workgroup 2005 (* al vecchio SQL Std.2000)	Standard 2005 (* al vecchio SQL Ent.2000)	Enterprise 2005
Numero di CPU	2	1	2	4	Nessun limite
RAM	1GB	1 GB	3 GB	Max del sistema	Max del sistema
Supporto 64 bit	WOW (Win on Win)	WOW (Win on Win)	WOW	✓	✓
Dimensione database	2 GB	4 GB	Nessun limite	Nessun limite	Nessun limite
Partizionamento					✓
Operazioni parallele di index					✓
Viste indicizzate					✓
<i>GAT.crm*</i>	~ 10/20PDL	~ 20 PDL	~ 30/40 PDL	~ 80/100 PDL	Oltre

\* = dipende dalla tipologia di attività per cui il CRM verrà utilizzato e dalla dimensione degli archivi che si desidera importare - PDL = Postazione di lavoro concorrente

Per info: <http://www.siseco.com/new/isv.htm>



## Compatibilità con Windows VISTA

A partire dal mese di Febbraio 2007 Microsoft ha rilasciato il nuovo sistema operativo Windows Vista.

Come ogni nuovo sistema operativo, presenta novità e differenze sostanziali rispetto ai precedenti; tali differenze possono potenzialmente compromettere la compatibilità dei prodotti software.



GAT.Crm® e Voip sono attualmente sottoposti ai consueti ed approfonditi test tecnici, funzionali e operativi, particolarmente lunghi e onerosi in virtù delle notevoli differenze introdotte dal nuovo sistema operativo.

Le verifiche fino ad ora effettuate non permettono dunque al momento la certificazione del prodotto su Microsoft Windows Vista.

Si ricorda che l'assistenza su GAT.Crm® e Voip viene erogata quando installato su piattaforme certificate.

## Novità GAT

### GAT.Crm<sup>®</sup> - versione 4.6.1

Nel mese di Agosto 2007 verrà rilasciata la versione GAT 4.6.1 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, 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](http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti_ts.htm)
- Tabelle Comuni (come da cappario di Poste Italiane, o versione free del maggio 2006)  
[http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti\\_cap.htm](http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti_cap.htm)
- Presentazione GAT:  
FORMATO PPT: [http://www.siseco.it/download/presentaz\\_gat2004.pps](http://www.siseco.it/download/presentaz_gat2004.pps)  
FORMATO HTML: [http://www.siseco.it/gat/presentaz\\_gat2004.htm](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 13.0 del 01/01/2007
- Bocchettone CSV - versione CRM R0407 del 06/06/07

### Assistenza Tecnica

Sempre disponibile una mail per l'assistenza diretta di GAT:  
[assistenza.gat@siseco.it](mailto:assistenza.gat@siseco.it)

### E' DISPONIBILE IL CD CON IL SETUP COMPLETO

E' disponibile il CD di installazione GAT.

Il CD contiene:

- ✓ SETUP completo vers. 455
- ✓ 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.*

## La nuova Tabella Comuni è disponibile!

A dieci anni di distanza dall'ultimo aggiornamento ufficiale, Poste Italiane pubblica un nuovo cappario contenente numerosi aggiornamenti rispetto alla precedente versione. Sono stati rivisti i CAP sia sulle 27 città suddivise in zone Postali, sia su alcuni Comuni e numerose Frazioni.

- ✓ In particolare, per le 27 città zonate:
  - sono state recepite ed inserite tutte le nuove strade istituite nell'ultimo decennio
  - sono stati assegnati nuovi numeri di CAP in otto città (Bari, Perugia, Pisa, Reggio Calabria, Roma, Trieste, Venezia e Verona)
  - alcuni CAP di La Spezia, Messina, Palermo, Pescara e Venezia non sono più in uso.
  - il 10% delle strade sulle 27 città assume un CAP diverso.
- ✓ Per i Comuni e le Frazioni:
  - viene ripubblicato l'elenco dei CAP relativi a tutti i Comuni (8.101) e a 8.500 Frazioni
  - Il CAP di 79 Comuni cambia
  - il CAP di 2.400 Frazioni cambia. Per tutte le Frazioni viene riportato il Comune di appartenenza

A partire dal 1° gennaio 2007 saranno modificati i CAP di alcune città italiane. In conseguenza, non sarà più possibile indirizzare la posta ordinaria in zone denominate "multiCAP" (es. MILANO, ROMA o TORINO) senza indicare il CAP preciso. A partire dal 1° ottobre 2006 ci sarà un periodo di "tolleranza" per 7 mesi, trascorsi i quali la regola sarà applicata rigidamente.

Al seguente indirizzo è possibile trovare le risposte alle principali domande sul nuovo Codice di Avviamento Postale, sui CD ROM Cerca CAP e CAP Professional e sulla composizione dell'indirizzo:

<http://www.poste.it/postali/cap/faq.shtml>

Ulteriori approfondimenti: <http://www.poste.it/postali/cap/novita.shtml>

### INSTALLAZIONE ED UTILIZZO

La nuova TABELLA COMUNI di GAT, conforme ai requisiti richiesti, può essere richiesta al proprio commerciale di fiducia scrivendo a [commerciale@siseco.it](mailto:commerciale@siseco.it)

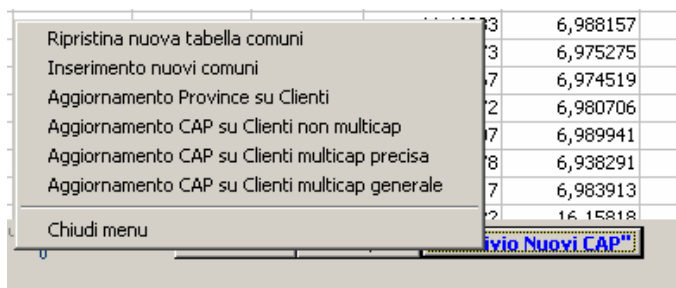
Dopo il contatto commerciale positivo, verrà rilasciata una password personale che servirà per eseguire il setup della Tabella Comuni, scaricabile dalla pagina del Servizio Clienti:

[http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti\\_cap.htm](http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/aggiornamenti_cap.htm) (2,36 Mb circa)

Il nuovo modulo richiede inoltre un nuovo codice di attivazione.

I passaggi per l'installazione sono i seguenti:

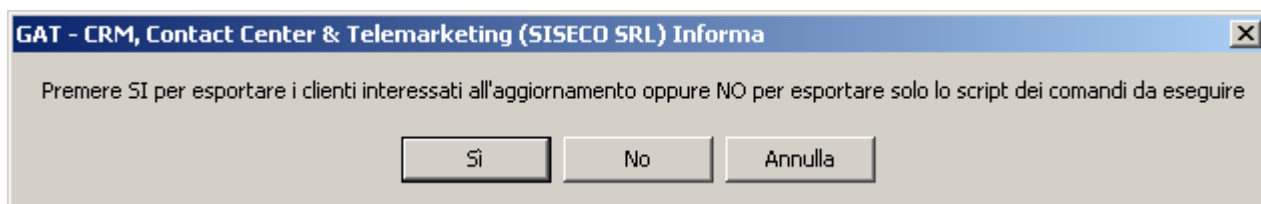
- scaricare l'aggiornamento della Tabella Comuni dal sito sopra indicato
- posizionarsi sul server GAT e lanciare il setup seguendo le istruzioni a video
- posizionarsi sulla postazione primaria e lanciare GAT
- entrare in Tabelle / Comuni e premere il tasto "ARCHIVIO NUOVI CAP"
- selezionare la voce "Ripristina nuova tabella comuni" ed attendere la fine dell'aggiornamento. **Importante: l'operazione non deve essere interrotta.** La durata indicativa dell'aggiornamento varia dai tre ai cinque minuti.
- Una volta terminato l'aggiornamento, premere di nuovo il tasto ARCHIVIO NUOVI CAP ed eseguire tutti gli altri aggiornamenti indicati:



- inserimento nuovi comuni
- aggiornamento province su Clienti
- agg.to CAP su clienti non multicap
- agg.to CAP su clienti multicap precisa
- agg.to CAP su clienti multicap generale

Le ultime tre voci (Aggiornamento Multicap) prevedono l'esportazione di uno script da eseguire:

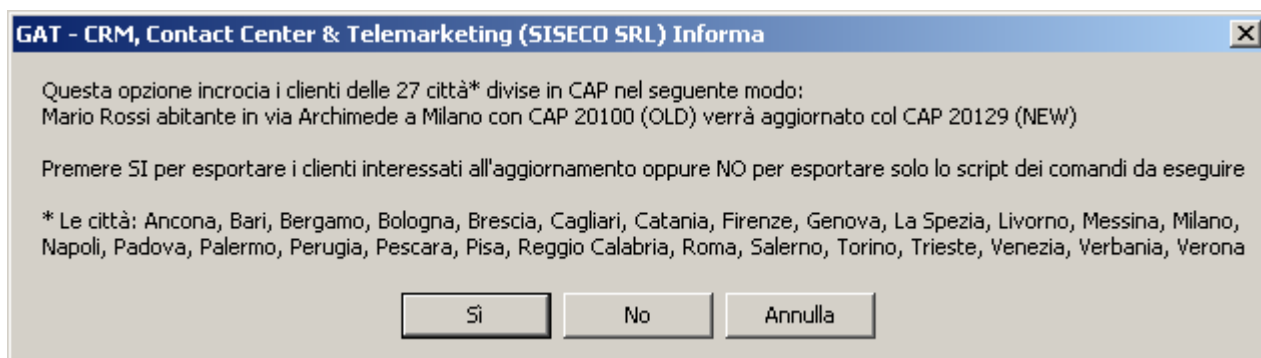
Agg.to CAP su clienti non multicap. Appena premuto, compare questo messaggio:



Premendo SI, GAT esporta la lista dei clienti interessati all'aggiornamento, che può essere tenuta da parte come "copia" prima dell'aggiornamento dati.

Premendo NO, viene generato uno script che dovrà poi essere lanciato da **Utilità / Siseco Agg.to Database** ('opzione "2 - esegue comando al termine/al comando GO") per l'aggiornamento dei clienti non multicap.

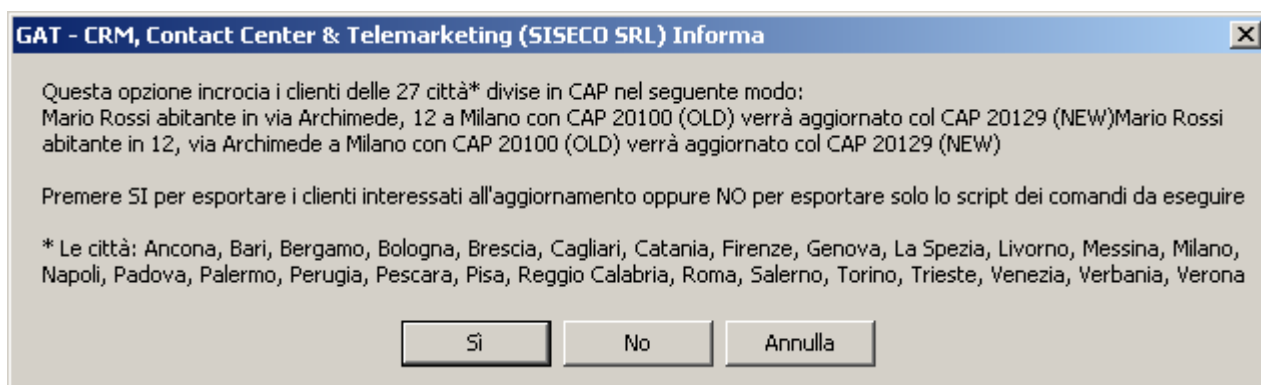
Agg.to CAP su clienti multicap precisa. Appena premuto, compare questo messaggio:



Premendo SI, GAT esporta la lista dei clienti interessati all'aggiornamento, che può essere tenuta da parte come "copia" prima dell'aggiornamento dati.

Premendo NO, viene generato uno script che dovrà poi essere lanciato da **Utilità / Siseco Agg.to Database** ('opzione "2 - esegue comando al termine/al comando GO") per l'aggiornamento "preciso" dei clienti multicap.

Agg.to CAP su clienti multicap generale. Appena premuto, compare questo messaggio:



Premendo SI, GAT esporta la lista dei clienti interessati all'aggiornamento, che può essere tenuta da parte come "copia" prima dell'aggiornamento dati.

Premendo NO, viene generato uno script che dovrà poi essere lanciato da **Utilità / Siseco Agg.to Database** ('opzione "2 - esegue comando al termine/al comando GO") per l'aggiornamento "generale" dei clienti multicap.

## NUOVE FUNZIONALITA' NELL'ANAGRAFICA CLIENTE

Il caricamento della Tabella Comuni migliora il completamento e la localizzazione del cliente nella scheda anagrafica. Inserendo il nome della città il CAP si compila automaticamente in modo corretto. Per i clienti multicap di grandi città (es. Milano, Roma, ecc), il CAP potrebbe cambiare a seconda del numero civico in cui si trova l'utente. Per poter selezionare i CAP disponibili, basta seguire nell'ordine questi semplici passi:

1. inserimento del cliente (ragione sociale)
2. inserimento della città
3. inserimento dell'indirizzo e scelta del cap

**Nota bene:** selezionando una specifica città, nel campo "indirizzo" vengono mostrati SOLO gli indirizzi della città stessa. A seconda dell'indirizzo scelto - se questo prevede più CAP - compariranno i CAP relativi.

Esempio: inserito il cliente N di PERUGIA. Nel campo INDIRIZZO compaiono solo gli indirizzi della città.

La via scelta ha diversi cap di pertinenza: aprendo il menu a tendina del CAP vengono proposti quelli relativi alla via scelta, che l'utente può selezionare.

Rag. soc. / Nome	SISECO Srl			Sesso	M
Partita IVA	Codice Fiscale	Codice			
Indirizzo	VIA DELL' ACQUEDOTTO			N° Civ.	
Città	PERUGIA	CAP	06134	Prov.	PG
Frazione		06134 N Dispari dal 13 al 27	PERUGIA		ACQUEDOTTO
		06123 N Dispari dal 1 al 9	PERUGIA		ACQUEDOTTO
Paese	Italia	06123 N Pari dal 2 al 16	PERUGIA		ACQUEDOTTO

## Politiche Commerciali nelle provvigioni

Attualmente all'interno del sistema GAT è possibile gestire le provvigioni con particolare flessibilità e puntualità. Tutte le schede provvigionali prevedono infatti di differenziare il calcolo secondo le seguenti linee guida:

- **Soggetto.** E' possibile impostare valori e metodi provvigionali differenti per ogni agente, operatore, segnalatore o agenzia (committente).
- **Prodotto/Servizio.** E' possibile definire valori e metodi provvigionali differenti per ogni codice prodotto / servizio.
- **Periodo.** E' possibile impostare preventivamente e poi gestire nel tempo diversi valori e metodi provvigionali indicando le date di competenza della scheda. Ad esempio, se per un determinato prodotto o soggetto la provvigione aumenta (o diminuisce) da una certa data, sarà sufficiente indicare la data finale alla provvigione precedente ed inserire una nuova scheda provvigionale dal giorno di decorrenza del nuovo valore. La data di riferimento per il calcolo rimane sempre la "DATA DI CONFERMA" presente nei contratti.
- **Portafoglio.** E' possibile variare le provvigioni in base al portafoglio del cliente, o più precisamente, in funzione del portafoglio su cui si è realizzato il contratto (ordine). Questo consente ad esempio di gestire valori provvigionali differenti per lo stesso prodotto e soggetto, quando il cliente appartenga a fasce diverse di "clientela". Se un cliente è nella fascia TOP CLIENT ad esempio potrebbe generare provvigioni più alte rispetto al medesimo soggetto e prodotto venduto ad un cliente di fascia diversa.

I metodi di calcolo possono essere:

- **A gettone/valore.** La provvigione è pari ad un valore predeterminato moltiplicato per ogni unità di prodotto venduto.
- **A percentuale sul valore.** La provvigione è pari ad una percentuale del valore del venduto (imponibile escluso IVA).

- A gettone/valore e percentuale sul valore. La provvigione è pari alla somma delle modalità precedenti.

E' possibile infine definire degli obiettivi, raggiunti i quali i valori delle provvigioni (a gettone/valore oppure percentuale) crescono, con un calcolo a scaglioni crescenti o retroattivi.

Dalla versione GAT 4.6.1 viene abilitata una nuova modalità di definizione delle provvigioni, grazie all'introduzione della tabella "Politiche Commerciali".

**Politiche Commerciali.** Grazie a questo nuovo grado di libertà sarà possibile definire valori e metodi provvigionali anche al variare di un qualsiasi altro elemento contrattuale diverso dal prodotto, dal soggetto, dal periodo e dal portafoglio.

Le politiche commerciali sono costituite da una apposita tabella all'interno della quale definire tutte le possibili combinazioni che influenzano il variare delle provvigioni.

Alcuni esempi:

- **Vendita esclusiva.** Sarà possibile definire che un contratto (o anche una singola riga di esso) venduto in via esclusiva dall'agenda generi più provvigioni di un contratto concluso su appuntamento del call center.
- **Orario di vendita.** Sarà possibile definire che se il contratto (o anche una singola riga di esso) è stato firmato al mattino l'agente prende più provvigioni di un contratto firmato al pomeriggio.
- **Vendita fuori zona.** Sarà possibile definire che se il contratto (o anche una singola riga di esso) è stato concluso su un cliente fuori zona dell'agente abbia un riflesso positivo per le provvigioni dell'agente stesso.
- **Vendita con una demo.** Sarà possibile definire che se il contratto (o anche una singola riga di esso) ha richiesto una fase pre-sales onerosa e complessa con una (o più demo del prodotto) l'agente ottenga un premio provvigionale (provvigione a gettone o percentuale, maggiore).

Oltre a definire la tabella sarà poi necessario compilare correttamente le relative schede provvigionali.

In fase di inserimento dell'ordine, nel dettaglio del contratto l'operatore potrà scegliere, in via opzionale, l'eventuale politica commerciale con cui è avvenuta la vendita di una riga specifica, in modo che il sistema di calcolo ne tenga conto in fase di elaborazione, al fine di individuare la corretta "scheda provvigionale", applicando così la relativa "politica commerciale".

#### ESEMPIO DI IMPOSTAZIONE TABELLE POLITICHE COMMERCIALI

Grazie a questa nuova funzione è possibile inserire diverse schede provvigionali per lo stesso soggetto, con lo stesso prodotto e scadenza. In fase di compilazione del contratto, è possibile applicare per ogni riga di prodotto venduto una politica commerciale diversa: gli importi verranno calcolati in base alla relativa scheda provvigionale.

Come primo passo vanno impostate le relative tabelle da Provvigioni / Politiche Commerciali, es:

Codice	Descrizione	Data Inizio	Data Fine	Attiva	Note
1	VENDITA ESCLUSIVA AGENTE	01/01/2007	31/12/2007	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	VENDITA CON DEMO DAL CLIENTE	01/07/2007	31/12/2007	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	VENDITA CON CALL CENTER (PER AGENTE)	19/07/2007	19/07/2008	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	VENDITA CON AGENTE (PER TLK)	19/07/2007	19/07/2008	<input checked="" type="checkbox"/>	
*		19/07/2007	19/07/2008	<input checked="" type="checkbox"/>	

Data/ora inserimento: 19/07/2007 15.29.24    Data/ora ult.modifica: 19/07/2007 15.29.24    Utente: LINDA    Utente ult.modifica: LINDA    Numero modifiche: 0

Record: 4 of 4

Il codice può essere alfanumerico ed arrivare fino a 4 caratteri. Nella colonna NOTE possono essere scritti dei commenti (non vanno in stampa).

Come secondo passo è necessario creare le schede provvigionali, ricordandosi di specificare anche la relativa politica commerciale applicata. Nell'esempio sotto, si creano due schede per lo stesso prodotto (PROD001), per lo stesso agente (AG002), con le stesse date di validità; però se l'agente farà una vendita esclusiva (es. quando trova un cliente senza appuntamento del Call Center) verrà

retribuito in un modo (8 €), mentre in caso di vendita con relativa demo al cliente verrà retribuito in altro modo (10 €).

**Schede Provvisionali**

ID univoco scheda: 0

Agente/Tlmk/Segn/Agenzia: AG002 Enrico Verdi

Prodotto / servizio: PROD001 CENTRALINO TELEFONICO

Data inizio validità: 01/01/2007 Data fine validità: 31/12/2007

Agente generico

Opzioni di calcolo:

Quantità limite	Valore unit.	Fatturato limite*	%
Sca 1: 20	8,00	0,00	0,00%
Sca 2: 0	0,00	0,00	0,00%
Sca 3: 0	0,00	0,00	0,00%
Sca 4: 0	0,00	0,00	0,00%
Sca 5: 0	0,00	0,00	0,00%

Opzioni di calcolo	Descrizione	Data inizio	Data fine	Stato
1	VENDITA ESCLUSIVA AGE	01/01/2007	31/12/2007	True
2	VENDITA CON DEMO DAL	01/07/2007	31/12/2007	True
3	VENDITA CON CALL CENT	19/07/2007	19/07/2008	True
4	VENDITA CON AGENTE (P	19/07/2007	19/07/2008	True

**Schede Provvisionali**

ID univoco scheda: 0

Agente/Tlmk/Segn/Agenzia: AG002 Enrico Verdi

Prodotto / servizio: PROD001 CENTRALINO TELEFONICO

Data inizio validità: 01/01/2007 Data fine validità: 31/12/2007

Agente generico

Opzioni di calcolo:

Quantità limite	Valore unit.	Fatturato limite*	%
Sca 1: 15	10,00	0,00	0,00%
Sca 2: 0	0,00	0,00	0,00%
Sca 3: 0	0,00	0,00	0,00%
Sca 4: 0	0,00	0,00	0,00%
Sca 5: 0	0,00	0,00	0,00%

Opzioni di calcolo	Descrizione	Data inizio	Data fine	Stato
1	VENDITA ESCLUSIVA AGE	01/01/2007	31/12/2007	True
2	VENDITA CON DEMO DAL	01/07/2007	31/12/2007	True
3	VENDITA CON CALL CENT	19/07/2007	19/07/2008	True
4	VENDITA CON AGENTE (P	19/07/2007	19/07/2008	True

L'agente si reca all'appuntamento, poi porta il contratto in ufficio. L'addetto del backoffice inserirà il contratto avendo cura di specificare l'agente (AG002), il prodotto venduto (PROD01) ma soprattutto la politica commerciale "1", legandola alla riga:

**Segnalazioni / Contratti**

Prot. Int. 1463 Anno 2007 N Tratt.va - F2 N\_0001463 Data segnalaz. gio 19/07/07 Prot. Rif. to AGZ1 Agenzia Stato ADESIONE DA CALL CENTER

ID Cli. (dbl click) 22839 ROSSI NON APPAR

Cli. ROSSI C.F. bbbrrr84d57b310v

Indirizzo VIA DRUSO, 10 C.A.

Città NURAGUS CAP 08030 CA

Ind. posta elettr. assistenza.gat@siseco.it Tel. 187 Fax

Cellulare Cons. Infor. T.Doc. Num. Doc.

Provenienza NESSUNO Agente AG002 Enrico Verdi

Op. Telemarketing TLK00 Telemarketer Nessuno

Segnalatore SGN00 Segnalatore Nessuno Mag. 00 Deposito Sede

Motivo/Campagna (non deriva da Motivo/Campagna)

Oggetto Tratt.va

Note Esterne

Note Int./Note 2

Mot. Rifiuto 1 e 2

Cod. Iva	Pz Unit. - F2	UM	Qtà	Prezzo	Pz. IVA comp.	Sconto	Stato	Riga	Prov.	Data Conferma	Data Install.	Data Annull.	Polit. Comm.
?	CENTRALINO TELEFONICO	20	25,23 NR	2,00	50,46	60,55	0,00%	Generico	1				1
*		20	0,00 NR	1,00	0,00	0,00%	Generico	2					2

Se l'agente avesse fatto una demo dal cliente, il backoffice dovrà specificare come politica il "2".

Rilanciando il ricalcolo provvigionale sui contratti suddetti, le provvigioni verranno calcolate in base alla scheda corretta (quella che contiene la politica commerciale specificata):

Gestione Archivio Provvigioni Calcolate																			
Duplica		Ricerca		Ricerca protocollo		Ricerca Contratti		Tutti i soggetti		Agenti		Telemarketing		Segnalatori		Agenzie		Filtro Periodo	
ID Fattura	Tipo	Anno	Periodo	Nr Tratt. (dbl clk)	Dt. Conf.	ID Cli.	Cliente	Cod.Fisc.	P.IVA	Note	Dt.contratto	Dt.Segn.	Dt.ins.cont.	ID					
Quantità	Provv.E	Pagabile	Pagato	Personaliz.	Imp.Pagato	Portafoglio	Agente/Tlmk/Segn/Agenzia	Stato											
0	Agente	2007	200707	N_0001463	19/07/2007	22839	ROSSI	bbbr84d57b310v				19/07/2007							
1463		1735	PROD001	CENTRALINO TELEFONICO	50,46	24	NON APPARTIENI/AG002			Enrico Verdi	ADESIONE DA CALL CEI			3393					
75,19	3,00	2,00	+16,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		0,00											
0	Agente	2007	200707	N_0001464	19/07/2007	149652	SISECO Srl					19/07/2007							
1464		1736	PROD001	CENTRALINO TELEFONICO	24,73	20	GENERICO GENEI/AG002			Enrico Verdi	ADESIONE DA CALL CEI			3394					
75,19	3,00	1,00	+10,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		0,00											

Per il contratto nr. 1463 l'agente ha venduto due prodotti PROD001; la provvigione è di 8 € a pezzo, per un totale di 16 €.

Per il cliente del contratto nr. 1464, l'agente ha fatto anche una demo. L'importo è stato calcolato con la politica "2", che prevede un importo di 10 € a pezzo.

## Creazione Report Personalizzati - **NEW**

*Più di una semplice stampa!*

In GAT.Crm 461 viene introdotta una funzione molto pratica per personalizzare le stampe GAT (es. Agenda, invio conferma appuntamento, ecc) chiamata **Report Personalizzati**.

Mediante questa funzione è possibile ottenere **diversi layout di Report Custom** per ogni singola **stampa**, anche due diversi per un singolo report, personalizzati per utente.

**I Report Custom possono essere applicati su tutte le stampe:  
ogni modello è personalizzabile per utente  
e può essere usato tutte le volte che si desidera!**

I Report Custom possono essere considerati come dei programmi veri e propri, che possono creare una stampa personalizzata ed anche molto di più (es. far apparire una maschera che chiede dati integrativi da usarsi nel report stesso ed inviare una mail, ecc).

### I VANTAGGI

- ✚ Creazione di stampe ad hoc per le diverse esigenze di ogni cliente
- ✚ Modifica veloce del layout di stampa dei vari moduli
- ✚ Possibilità di creare anche modelli diversi dello stesso documento (es. Agenda) e decidere poi quale usare al momento della stampa
- ✚ Creazione di un modello con informazioni anche sempre diverse, personalizzabile per ogni utente
- ✚ Maggior efficacia di comunicazione con i clienti
- ✚ Maggiore risalto ai particolari che ci interessano maggiormente (intestazione più grande, loghi più grandi, date ed orari in colori diversi, nome del consulente subito visibile, inserimento di qualsiasi tipo di dato, ecc)
- ✚ Risparmio di tempo e di carta: stampi solo quello che serve
- ✚ Tempi di implementazioni rapidi e diretti, senza interventi nella parte strutturale del software

***Le possibilità sono molteplici!***

Come utilizzare la nuova funzione

Installare GAT 461. Entrare in Gestione Utenti, posizionarsi sull'utente ADMIN e premere "TUTTE" per aggiungere tutte le funzioni.

Dopo questa operazione, l'utente avrà a disposizione nel menu "Personalizzazioni" una nuova voce: "Definizione Report Personalizzati", che inizialmente si presenta vuota.

Personalizzare il file modello

Se si desidera personalizzare un report qualsiasi, si può richiedere a Siseco il modello del report da personalizzare (es. Agenda sintetica, registro ingressi/uscite, ecc), che provvede ad inviarlo al richiedente. Il file modello inviato da Siseco è in formato "ADP".

Può essere modificato direttamente dal cliente, oppure Siseco può provvedere alla sistemazione dei campi secondo le specifiche del cliente.

#### Come impostare l'associazione col modello

Dopo aver ricevuto il modello, questo va salvato preferibilmente in una cartella del server accessibile da tutti gli utenti, così da poter essere utilizzato da tutti.

Vediamo le impostazioni in GAT:

ID	Report Name	Descrizione	File Name	Solo per l'utente	Predefinito
1	rpt_Agenti	Agenti pers.	D:\Documenti\SISECO\GAT4\ReportsCustor...		<input type="checkbox"/>
2	report_Ordini_Agenda_Sintetico	Agenda	D:\Documenti\SISECO\GAT4\ReportsCustor...		<input type="checkbox"/>

- **REPORT NAME**, scegliere il nome standard del report da utilizzare (es. "Report Ordini Agenda Sintetico" per l'agenda sintetica).
- **DESCRIZIONE**, inserire il nome personalizzato che si desidera dare al report
- **FILE NAME**, indica la cartella dove sono salvati i modelli, col nome del report
- **SOLO PER L'UTENTE** è da compilare in caso si desideri che il report venga usato in esclusiva per un utente. Se si indica un nominativo, tutte le volte che l'utente lancia la stampa di questo report viene usato il modello personalizzato.

**PREDEFINITO** è da selezionare se si desidera che il report personalizzato sia usato sempre come standard.

#### Il momento della stampa

Da parte dell'utente, la stampa personalizzata non richiede alcuna nuova impostazione o modifica: basta semplicemente lanciare la stampa come di consueto, ma invece del "solito" modello si ottiene il modello personalizzato.

#### ESEMPIO

##### Creazione modello di Distinta

Vediamo i passaggi per collegare un report personalizzato ad un determinato report di stampa.

Come primo passaggio, entriamo in "Definizione Report Personalizzati", inserendo di seguito i dati necessari:

ID	Report Name	Descrizione	File Name	Solo per l'utente	Predefinito
7	Report_Ordini_Distinta	DISTINTA	C:\Documents and Settings\barutli1\Desktop\...		<input type="checkbox"/>

Nel nostro caso, il report da personalizzare è la **distinta**, per cui nella prima colonna viene inserito il nome standard del report, ovvero "Report Ordini Distinta".

Nella seconda colonna si inserisce il nome personalizzato da dare alla stampa, es. "DISTINTA".

Mediante la colonna FILE NAME indichiamo il percorso dove si trova il modello già personalizzato (dal cliente o da Siseco). Il percorso riporta anche il nome del file.

Se la nuova stampa deve essere utilizzata di default da tutti gli utenti, lasciare vuoto il campo "solo per l'utente".

NOTA: posso creare due modelli personalizzati, es. DISTINTA e DISTINTA PER CALL CENTER. In questo caso si potranno usare due o più righe, dove in "descrizione" riporto il nome del modello e nel campo "solo per utente" differenzio gli utenti:

- DISTINTA → personale per l'utente Amministratore
- DISTINTA PER CALL CENTER → personale per il supervisore (nel modello di stampa posso togliere ad esempio alcuni dati)
- DISTINTA PER CALL CENTER → personale per il direttore vendite (come sopra, nel modello posso dare risalto ad altri dati e togliere ad esempio il nome dell'agente)

Dopo aver compilato i dati suddetti ed aver eventualmente personalizzato i report, per stampare la distinta entrare in Ricerca e Stampa Segnalazione Contratti e mettere i filtri desiderati (es. tutti i contratti dal/al, dell'agente X, ecc).

Premere DISTINTA come di consueto, scegliendo la voce di esportazione adatta.

Dopo qualche secondo (ed a seconda dell'utente che sta stampando) comparirà la stampa personalizzata, es.:

**SISECO SRL** 21/07/07  
SISECO SRL - Via Silvestre 40 - 21052 Busto Arsizio VA

**DISTINTA RIEPILOGATIVA MENSILE**

Prot.	Data contratto	Agente	Cliente P.IVA	Cod.Fisc.	Trattativa N° Nr. Telefono	Data contr. Note	Portaglio	Gruppo Prodotti	Codice prodotto Descrizione prodotto	Q. 18	N° De r./Linee
1348		AGN00 Nessuno Agente	SISECO Srl		T_0001348 0001341917	11/10/2006 GENERICO G			MOUSEO TT MOUSEO TTICO	1,00	- -
1348		AGN00 Nessuno Agente	SISECO Srl		T_0001348 0001341917	11/10/2006 GENERICO G	gestorico		PRODD01 CENTRALINO TELEFONICO	1,00	- -
1438		AG001 Fanti Ferruccio	SISECO Srl		N_0001438 0001341917	08/01/2007 GENERICO G	gestorico		PRODD01 CENTRALINO TELEFONICO	1,00	- -

## Novità in Tabella Motivi

In GAT 461 saranno presenti alcune novità nella Tabella Motivi nella linguetta "Generali":

Il Motivo sarà attivo nei seguenti giorni:  Lun  Mar  Mer  Gio  Ven  Sab  Dom

Il Motivo sarà attivo solo nelle seguenti fasce orarie:

Colore:

### Attivazione del motivo solo in alcuni giorni

Sarà possibile specificare, per ogni motivo, il giorno di lavorazione. Di conseguenza questo viene visualizzato solo nel giorno di riferimento (lunedì, martedì, ecc).

**Visibilità del motivo solo in alcune fasce orarie:** sarà possibile indicare in quali fasce orarie deve essere visibile la motivazione. Le fasce sono indicate ad ore, es. scrivendo "14 15" il motivo sarà lavorabile dalle 14.00 alle 15.59

**Colore:** questa novità è relativa alla gestione Predictive; ad ogni campagna può essere associato un diverso colore. Questo facilita gli operatori, in quanto al ricevimento della chiamata vedranno il colore di riferimento della campagna, comprendendo immediatamente di quale motivo si tratta.

**Predictive:** nella linguetta "Predictive" sono stati aggiunte queste novità:

Generale | Richiami/App.ti | Opz.Avanzate | Marketing | VOIP | Predictive | Gruppi | Agenti/Pi

Application: SISECO | Tipo: AUTOMATICO

Acceleratore: 0 | Non Trovato/Non Ris: AUTOMATICO

Manuale: PER ZONE

**Application:** per attivare la campagna in modalità "Predictive", scegliere "SISECO"

**Acceleratore Manuale:** si può impostare il flusso dei nominativi direttamente dalla campagna. Si consiglia comunque di lasciare il valore a "zero" e di variarlo eventualmente dal Monitor Predictive, da dove è anche possibile vedere direttamente le statistiche e l'andamento del lavoro.

**Tipo:** è possibile lavorare con il Predictive sfruttando le opzioni dell'Algoritmo Adattativo. Le diciture da scegliere sono le stesse dell'Algoritmo:

- AUTOMATICO: corrisponde alla lavorazione "AA" (riferendosi alle Agende degli Agenti)
- PER ZONE: corrisponde alla lavorazione "AZ" (riferendosi alle Zone degli Agenti)

A seconda delle scelte effettuate, l'uso contemporaneo del Predictive con Algoritmo presuppone l'utilizzo di alcuni parametri.

Nell'algoritmo adattativo con **PREDICTIVE PER ZONA**, vengono considerati i seguenti parametri:

Parametro	Impostazione del valore
CC0001 - Nr giorni di differimento per apertura agenda	A scelta dell'amministratore
CC0063 - Gestione Agenda: giorni lavorativi settimana 1-2-3-4-5-6-7 (1=domenica ... 7=sabato). Indicare numeri dei giorni lavorativi	A scelta dell'amministratore
CC0066 - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: basata su Gestione (MA)nuale - (AZ)Automatica Zone Agente - (AA)Automatica Zone Agende Agenti	Deve essere AA oppure AZ, se diverso considera comunque AZ
CC0066E - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: se CC0066=AZ/AA - utilizza campo Priorità in agenda base per algoritmo adattativi	SI

Vengono invece **ignorati** i seguenti parametri:

Parametro	Commento
CC0008 - Numero nominativi da proporre in PROPONI NOMINATIVI	E' il Predictive che decide quanti nomi servono
CC0066A - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: proponi in ordine (G) dattativi (Zone/Zone Dettaglio/Cod.Indirizzo) oppure (A)alfabetico	Al momento viene data priorità, nell'ambito delle zone "ancora aperte/da lavorare" in base alle priorità che stabilisce il PREDICTIVE
CC0066B - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: attiva modalità controllo dell'algoritmo dattativi CC0066=AZ/AA	L'andamento si controlla tramite il Monitor
CC0066C - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: secondi di validità della tabella di calcolo Zone Libere	L'andamento viene calcolato dal PREDICTIVE
CC0066D - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: consenti cambio rapido di modalità da Gestore Elenchi	L'operatore lavora in modalità PREDICTIVE
CC0066Y - Gestore Elenchi-Mod.Proponi: aumenta velocità da 1 a 5	E' il Predictive che decide quali nomi passare. Eventualmente il flusso si varia tramite Monitor


## Lo sapevi che con GAT...

### Export su Outlook

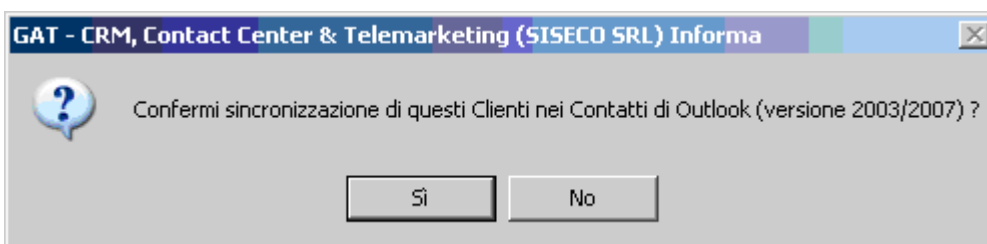
Con GAT è possibile esportare i contatti o gli appuntamenti dal database ed inserirli direttamente nel proprio Outlook con una semplice operazione. Vediamo in dettaglio.

#### Ricerca ed Estrazione dei contatti

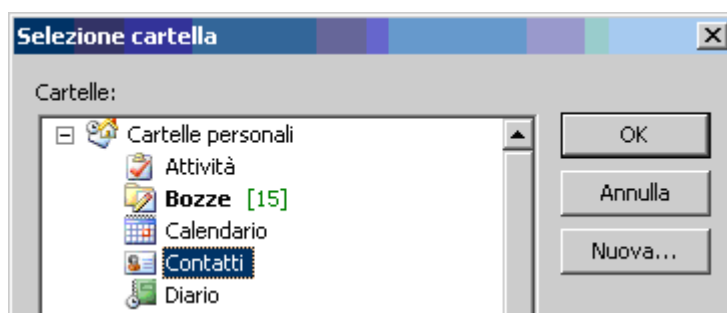
Con la Ricerca Clienti vengono individuati i contatti da esportare in Outlook. Dopo aver premuto CERCA, viene visualizzato l'elenco dei nominativi trovati. Sulla barra in calce all'elenco ci sono delle

icone, tra le quali appunto quella di Outlook 

Premendola, compare questo messaggio che richiede di effettuare la sincronizzazione contatti:



Proseguendo con il SI, viene richiesta la cartella dove salvare i contatti, es.:




Premere OK per proseguire. Una volta salvati, aprendo la relativa cartella, i nominativi esportati verranno visualizzati in questo modo:

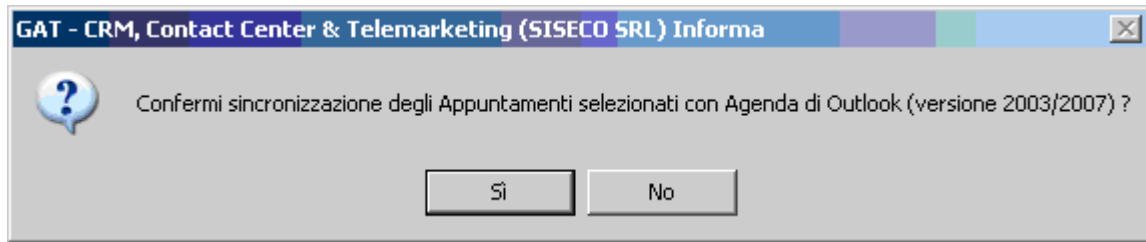


#### Ricerca ed Estrazione Appuntamenti

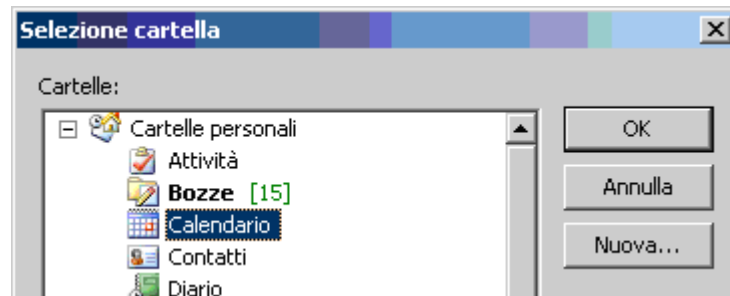
Con la Ricerca e Stampa Segnalazione/Contratti vengono individuati gli appuntamenti da esportare in Outlook. Dopo aver premuto CERCA, viene visualizzato l'elenco dei nominativi. Sulla barra in calce

all'elenco ci sono delle icone, tra le quali appunto quella di Outlook 

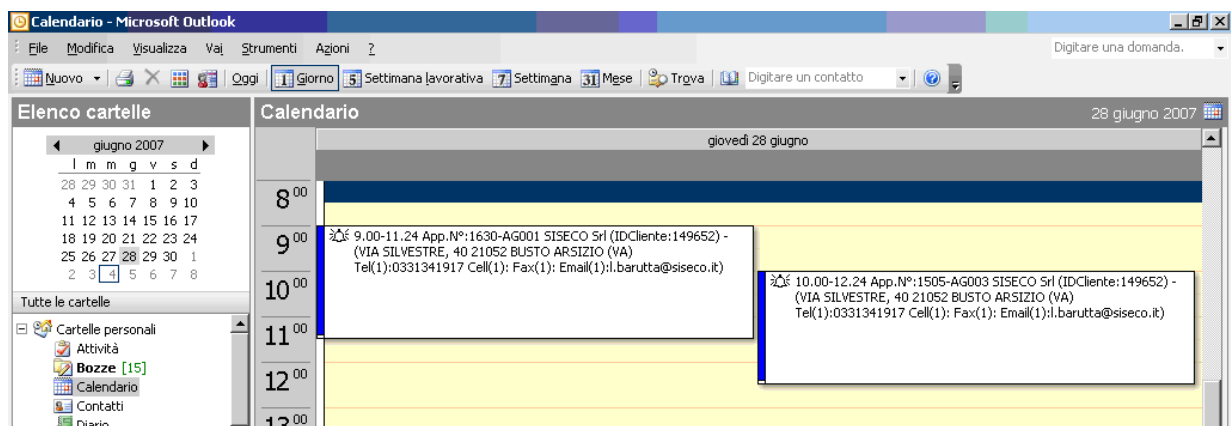
Premendola, compare questo messaggio che richiede di effettuare la sincronizzazione appuntamenti:



Premendo SI, viene richiesto di salvarli in una cartella, es. CALENDARIO:



Premendo OK, GAT effettua la sincronizzazione. Posizionandosi poi sul calendario di Outlook, si vedranno tante schede compilate in base agli appuntamenti presi, coi dettagli di data, ora, agente, indirizzo del cliente, telefono, mail, ecc.



## Inserimento nuovi operatori ed agenti

In ogni agenzia molto spesso si presenta l'esigenza di sostituire degli operatori che si sono dimessi con del nuovo personale. In questo caso le operazioni da fare su GAT sono molto semplici e possono essere riassunte nei passi seguenti:

1. creazione del nuovo soggetto in anagrafica
2. disabilitazione del soggetto dimesso
3. creazione della password di accesso a GAT ed inserimento delle funzionalità

### Creazione del nuovo soggetto in anagrafica

Come primo passo è necessario creare la scheda del nuovo soggetto in Anagrafica / Soggetti Agenti, Operatori, Agenzie, specificando il tipo di soggetto, se Operatore, Agente o Segnalatore.

ID	Codice Soggetto	Nome	Cognome	Tipo Soggetto	Numero di interno VOIP	Disabilitato	Nulla
46	TLK002b	Daniele	D	Telemarketing	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gli altri dati indispensabili sono il CODICE, il Nome ed il Cognome.

Il CODICE viene creato a cura dell'utente, possibilmente in linea coi codici già presenti (es. se per gli operatori si è sempre inserito "TLK", in linea di massima si usa anche per gli utenti nuovi).

### Disabilitazione del soggetto dimesso

Dopo aver creato la scheda per il nuovo operatore, posizionarsi sulla scheda dell'operatore dimesso, premere SIMOD e selezionare il flag "Disabilitato" che si trova nella parte destra della maschera.

**Nota bene:** questa operazione permette di mantenere il vecchio storico, le telefonate fatte ed i contratti a cui è legato l'operatore sebbene l'operatore non sia più attivo.

### Creazione della password di accesso a GAT

Come utente "amministratore", è necessario entrare in Gestione Utenti e creare una nuova scheda per il nuovo soggetto, premendo il tasto "Nuovo".

Dopodichè compilare:

- **IDutente:** è il primo campo in alto a sinistra, e contiene il codice dell'operatore
- **Nome Utente:** solitamente si inserisce il nome dell'utente, che sarà poi quello che il soggetto sceglierà per entrare in GAT.
- **Operatore:** scegliere dal menu a tendina il nome dell'operatore (nella tendina compaiono i nominativi dei soggetti inseriti in Anagrafica). Questo collegamento permette a GAT di "capire" chi è l'utente TLK002.

The screenshot shows the 'Gestione Utenti' window with the following fields and values:

- IDUtente:** TLK002
- Nome Utente:** TLK002 Daniele
- Operatore:** TLK002b
- Ultimo Accesso:** 06/07/2007 - 16.13
- Costo Orario:** 5,00
- N° funzioni disponibili:** 13
- Password (1 car.min.):** \*\*\*\*\*
- Checkboxes:**
  - Amministratore:
  - Utente avanz,\*:
  - Disabilitato \*\*:
  - Utente Visibile in Login:

In questa fase è anche necessario inserire una password per il soggetto. Ricordiamo che la password deve essere di almeno otto caratteri e contenere una maiuscola, una minuscola, un numero ed un carattere speciale.

### Inserimento delle funzionalità

Premendo sul tasto GESTIONE, viene presentato un menu nel quale è possibile inserire le funzionalità che saranno date all'utente (es. Anagrafica, Ricerca Clienti, ecc). In questo caso è anche possibile copiare le funzionalità da un altro utente, premendo il tasto DUPLICA VOCI DA UTENTE, inserendo l'ID dell'utente da cui copiare.

The dialog box contains the following text and fields:

DUPLICA VOCI DI MENU DA UTENTE ?

Inserire [IDUtente] dal quale copiare nell'utente corrente tutte le voci di menu.

Input field: TLK001

Buttons: OK, Cancel

### NOTA IMPORTANTE

L'inserimento di nuovi utenti in Gestione Utenti è legata al numero di licenze GAT acquistate, per cui una volta raggiunta la soglia sarà impossibile inserire altri utenti.

Per "recuperare" delle licenze dei soggetti dimessi, è possibile cancellare le schede di questi soggetti o riscriverle; questa cancellazione non incide sul lavoro effettuato dai soggetti, che viene conservato in quanto è legato alla tabella di Anagrafica / Soggetti.

## Panoramica sull'Anagrafica prodotto

Nell'anagrafica dei prodotti possiamo inserire tutti i prodotti che fanno parte del nostro listino. Grazie alla gestione di GAT siamo in grado di fare diverse cose:

- Dividere i vari prodotti in **gruppi** e **sottogruppi** (1), grazie all'apposito campo. Es. se si vendono monitor, si può creare un primo raggruppamento "monitor" ed un secondo gruppo con le voci "CRT", "LCD", "Plasma", ecc.
- "Movimentabile" (2), se si dispone del modulo Magazzino è possibile scaricare direttamente i prodotti venduti al momento della conferma (al telefono col cliente o quando si crea il contratto)
- "Visibile al Call Center" (2), permette di visualizzare il prodotto al momento della vendita in linea al telefono col cliente.
- **Codice Iva** (3), è possibile legare dei codici Iva diversi (es. 20%, 4%, esente, ecc)
- **Portafoglio di riferimento** (4), dove è possibile legare il prodotto ad un determinato portafoglio. Questo determina che il prodotto sarà visibile solo per i clienti e le campagne del portafoglio indicato, così come il calcolo provvigionale sarà legato appunto a schede apposite.



Altri dettagli interessanti all'interno della maschera è la possibilità di inserire i prezzi del prodotto:

- **prezzo indicativo**: è un prezzo indicativo del prodotto, ma non è utilizzato per alcun calcolo
- **costo indicativo**: è il costo indicativo del prodotto, che viene usato per i calcoli nei movimenti di magazzino
- **prezzo standard**: è il prezzo che viene riportato nei contratti quando il prodotto viene venduto. Il valore che si inserisce in questo campo è quello senza IVA; il prezzo IVA compresa viene indicato nella casella a fianco.

**Duplica**: crea una scheda esattamente identica alla scheda "madre", inserendo nel campo codice una serie di "punti interrogativi" per differenziarla dall'originale. Non vengono duplicate le schede provvigionali ed i movimenti di magazzino.


**Situazione Magazzino**: se si dispone del modulo, premendo questo tasto viene visualizzata la situazione attuale del prodotto (disponibilità e movimenti).

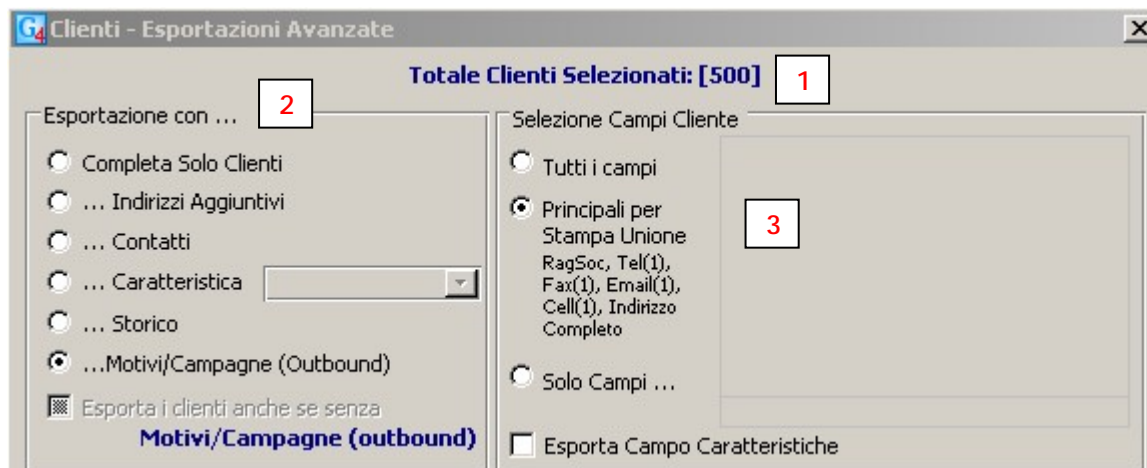
**Provvigioni**: premendo questo tasto vengono visualizzate le schede provvigionali che sono legate a questo prodotto (tenendo conto anche dell'eventuale portafoglio).

## Esportazione avanzata con indicazione campagna di appartenenza

Durante il normale lavoro di controllo può essere utile conoscere la campagna o le campagne dove il cliente è stato inserito. Come fare?

In Ricerca Clienti è presente l'icona di Esportazione Avanzata Clienti dove c'è appunto questa (ed altre) pratiche funzionalità.

Dopo aver impostato eventuali filtri (es. la città, l'agente, ecc), scegliere l'icona  presente in calce alla pagina. Verrà aperta una maschera simile alla seguente:



Nella maschera troviamo:

- **il numero di clienti trovati (1)**. Attenzione: se si desidera esportarli in formato XLS (excel) i nomi trovati devono essere meno di 64.000; se sono in numero maggiore è necessario esportarli in altro formato, es. CSV.
- **il tipo di esportazione da fare (2)** : si sceglie come esportare i clienti, ad esempio se si vogliono vedere gli indirizzi aggiuntivi, i contatti, esportare una caratteristica particolare, lo storico o la campagna di appartenenza.
- **la selezione campi da esportare (3)**: si sceglie quali campi esportare, es. tutti, oppure solo i principali, oppure solo alcuni scelti dall'utente. Il campo "esporta caratteristiche" estrae tutte le caratteristiche e le mette in un'unica colonna.

Riprendendo l'esempio sopra indicato, andrebbe selezionata la voce "motivi / campagne outbound" e poi - per comodità di estrazione - il campo "principali per stampa unione".

Premendo "Esporta" si ottiene un file simile a questo:

IDCliente	Ragione Sociale	Telefono 1	CITTA'	Descrizione	TipoMotivo	DescrizioneStato
118117	ROSSI STEFANO	035000001	BERGAMO	macchine caffè	CAFFE	Fissare appuntamento
115945	BIANCHI ANGELO	035000002	BERGAMO	Campagna 1		Aperto
115946	VERDI GIOVANNI	035000003	BERGAMO	Campagna 1		chiuso negativo
115949	CERVI MARIO	035000004	BERGAMO	macchine caffè	CAFFE	Attesa richiamo
115953	DONATI ROBERTO	035000005	BERGAMO	macchine caffè	CAFFE	Aperto
115960	ROSSI ANDREA	035000006	BERGAMO	Vendita corsi		Aperto
115960	ROSSI ANDREA	035000006	BERGAMO	macchine caffè	CAFFE	Attesa richiamo

Se un cliente è presente in **due campagne differenti**, verrà riportato su due righe diverse (vedere il nominativo ROSSI ANDREA nell'esempio sopra).

I significati delle varie colonne sono i seguenti:

DESCRIZIONE: indica il nome della campagna

TIPO MOTIVO: indica - se presente - il "tipo motivo" indicato nelle campagne

DESCRIZIONE STATO: indica lo stato in cui si trova il nominativo

Eventualmente - se si dispone del modulo **GAT BI PLUS** - è possibile esportare l'elaborazione in formato "elenco" o "griglia" e raggruppare i campi in modo molto veloce per ottenere diverse viste.

## Servizi, Formazione e Gadgets

### *Tele Formazione e Corsi di Aggiornamento Gratis*

La formazione operativa e marketing è un tema sempre molto importante.

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

#### **TELEFORMAZIONE**

**un nuovo servizio per risparmiare!**

**ONLINE e RISPARMIO!**

SISECO amplia la sua già vasta offerta di servizi con questa nuovissima opportunità:  
**la TELEFORMAZIONE!**

Da oggi le attività di Istruzione, Formazione, Assistenza Software, potranno essere erogate anche **in remoto**. I nostri Consulenti infatti utilizzeranno una soluzione affidabile, veloce e intuitiva per stabilire una connessione sicura con il tuo computer per erogare l'assistenza richiesta, come se fossero al tuo fianco in ufficio, **eliminando così i relativi costi di trasferta**.

Verifica i requisiti:

1. validità del canone di assistenza
2. una connessione a Internet
3. cuffia con microfono (opzionale)
4. accordi con il proprio Commerciale per la richiesta del pacchetto di ore necessario, chiamando il numero 0331-341917 (interno 1) oppure scrivendo a [commerciale@siseco.it](mailto:commerciale@siseco.it)

**e procedi subito !**

\* \* \* \*

**CORSI RAPIDI DI  
AGGIORNAMENTO**  
**Per lavorare meglio e più  
velocemente !**

**ONCENTER e GRATIS!**

Da Settembre 2007 riprendono i "Corsi Rapidi di Aggiornamento" all'utilizzo di GAT.Crm.

Si tratta di corsi avanzati in cui vengono trattati gli argomenti relativi alle ultime novità funzionali della piattaforma GAT.Crm e CTI integrata.

***PROSSIMO APPUNTAMENTO A SETTEMBRE 2007 CON TANTISSIME NOVITA' !***

Il corso è gratuito. Iscriviti subito scrivendo a [assistenza.gat@siseco.it](mailto:assistenza.gat@siseco.it) oppure chiamando il numero 0331-341917

Sede

- Sala Riunioni SISECO - Busto Arsizio (VA) - Via Silvestre 40
- Come trovarci: [http://www.siseco.com/cont/dove\\_siamo.htm](http://www.siseco.com/cont/dove_siamo.htm)

## *Quali servizi puoi erogare con GAT: "Segreteria Virtuale"*

GAT Segreteria Virtuale consente di gestire i servizi di Segreteria Virtuale

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. Di seguito alcune funzionalità:

### Numero di telefono dedicato

- Possibilità di assegnazione di un numero di rete fissa che diventerà il nuovo numero d'ufficio dell'utente della segreteria virtuale. Se, invece, si preferisce mantenere l'attuale numero, è possibile attivare un trasferimento di chiamata dal Call Center al numero indicato.

### GAT.Voip - Interno Virtuale

- E' possibile inoltrare a richiesta o automaticamente una chiamata all'utente del servizio, come se fosse un interno del Vs. Call Center, senza costi aggiuntivi. E' anche possibile chiamare per conto del proprio utente e metterlo in conferenza con più utenti esterni.

### GAT.Inbound - Storico chiamate

- Ogni chiamata viene memorizzata, documentata con chiarezza, e resa visibile attraverso il Web.

### GAT.Agenda - Agenda

- E' possibile dare a disposizione dell'utente una vera agenda personale alla quale sia il Call Center che la segreteria possono accedere tramite il sito di GAT.

### GAT.Sms - Un messaggio per ogni chiamata ricevuta

- E' possibile inviare un messaggio per ogni telefonata ricevuta, a mezzo e-mail e/o, a scelta, un sms quando non sarai raggiungibile

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.

### 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.

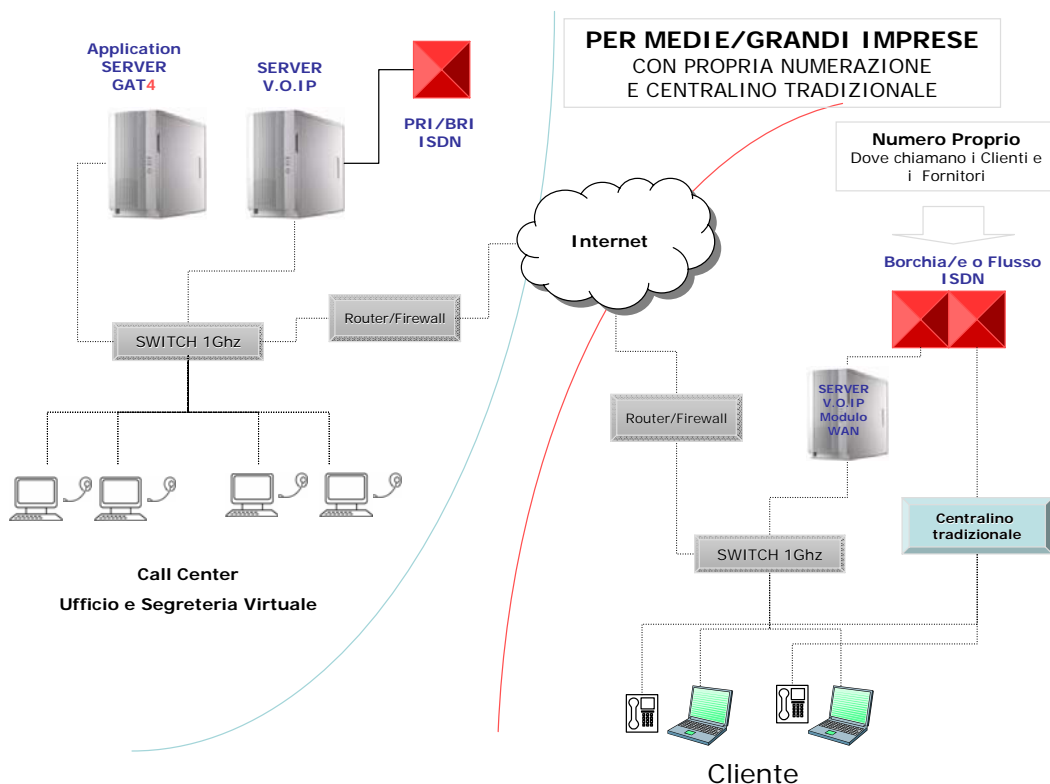
### MODALITA' MISTA

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.



## Gadgets GAT.Crm

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

- o Borsone GAT.Crm !!
- o Cinghiette GAT.crm **NEW**
- o Cappellini GAT.crm **NEW**
- o calendari mensili da muro
- o calendari annuali da tasca e da tavolo
- o magliette
- o zainetti
- o planning (in due formati)



(disponibili anche in rosa od azzurro)



**NOVITA'**  
potete richiedere questi gadgets per i Vostri operatori !  
Contattaci tramite il nostro help desk [assistenza.gat@siseco.it](mailto:assistenza.gat@siseco.it)

## Calendario 2007 !

Il calendario 2007 è stato un altro grande successo di consensi !

Si compone di tredici splendide immagini tratte direttamente dai nostri collaboratori durante le loro ultime vacanze. Noterete immagini provenienti da tutto il mondo: Nuova Zelanda, Canada, Stati Uniti, Cuba, Egitto, Italia, ecc...

A Settembre 2008 partirà la lavorazione del nuovo Calendario 2008 ancora più ricco di sorprese e novità!



## 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/>

## L'evoluzione di GAT.crm - Sarà un nuovo mondo !

E' in corso di sviluppo da oltre un anno la realizzazione della nuova piattaforma di GAT5 completamente WEB BASED, nei prossimi numeri ne potrai sapere di più...

The screenshot displays the GAT.crm v 5.0.0.0 user interface. The main window shows a user profile for 'AG001 Ferruccio Ferri' with fields for personal and contact information. A sidebar on the left contains a navigation menu with options like 'Asagrafiche', 'Gestione', 'Pravrigiani', etc. An inset window in the foreground shows a 'Login Informations' form with fields for 'Connection', 'Username', and 'Password', along with 'Login Now' and 'Reset Form' buttons. A message at the bottom of the login window reads: 'Good Morning, Tuesday 17 April. No Popup Blocking Software installed, you can login correctly.'