

 **GAT.crm**<sup>®</sup>  
**News**

GAT NEWS - Periodico Informativo  
**Ottobre 2007**

Numero XXXVI



17 Ottobre 2007

---

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 Ottobre 2007

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	3
<b>Novità dal mondo CRM &amp; Contact Center</b> .....	4
CRM E LA FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI .....	4
PICCOLO GLOSSARIO DEL MONDO CRM: I PARTE .....	5
L' ASSISTENZA IT SI RINNOVA .....	7
<b>SISECO informa</b> .....	8
COMPATIBILITÀ CON WINDOWS VISTA ED OFFICE 2007 .....	8
SISECO DIVENTA ISV MICROSOFT .....	8
<b>Seminari ed Incontri (in collaborazione con Club CMMC)</b> .....	10
GIORNATA NAZIONALE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE 2007 .....	10
<b>Novità GAT</b> .....	11
ANTEPRIMA NUOVO MODULO - TT & POST-SALES (ASSISTENZA) .....	12
NUOVE FUNZIONI NELLA SCHEDULAZIONE DEL BACKUP .....	13
NUOVE MANUTENZIONI .....	14
NUOVI CAMPI IN RIEPILOGHI CALL CENTER .....	15
GAT.GEO - GEOREFERENZIAZIONE VERSIONE FULL .....	15
<b>Lo sapevi che con GAT</b> .....	16
ESTRARRE LE "CONVERSAZIONI" DELLE TELEFONATE .....	16
LISTA NUMERI NERI (INBOUND) .....	16
FISSARE UN APPUNTAMENTO ED UN RICHIAMO CONTEMPORANEAMENTE .....	17
WIZARD IMPORTAZIONE CLIENTI/ELENCHI, "SOLO ASSEGNAZIONE" .....	18
<b>Servizi, Formazione e Gadgets</b> .....	20
CORSI DI AGGIORNAMENTO GRATIS E TELEFORMAZIONE .....	20
QUALI SERVIZI PUOI EROGARE CON GAT: "SEGRETERIA VIRTUALE" .....	21
GADGETS GAT.CRM .....	23
<b>Sviluppi in corso</b> .....	24
NUOVO PRODOTTO - SARÀ UN NUOVO MONDO ! .....	24






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* con   
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!*

GAT 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.



**GAT.crm<sup>®</sup> la strada più agevole per la conquista di nuovi clienti!**



Vuoi migliorare la qualità del tuo lavoro?

Agevolare la produttività dei tuoi operatori?

GAT.crm offre in un'unica piattaforma tutte le funzionalità CRM, Marketing, Gestionali e VoIP per gestire al meglio la relazione con i clienti acquisiti e potenziali.

## *Novità dal mondo CRM & Contact Center*

---

### *CRM e la fidelizzazione dei clienti*

Si sente spesso parlare di Customer Relationship Management e frequentemente questo è legato al concetto di **fidelizzazione dei clienti**. Le statistiche, con qualche piccola differenza numerica, concordano nell'affermare che il costo di realizzazione di nuove opportunità con clienti già acquisiti è notevolmente inferiore a quelle ottenute dai nuovi.

La fidelizzazione del cliente quindi è il concetto base del e una delle principali funzioni del Customer Relationship Management ma rappresenta anche uno dei principali fattori che assicurano un ROI (Return On Investment) focalizzato sul medio e lungo termine.

Sono comuni ormai strutture dedite alla fidelizzazione del cliente in seguito al loro passaggio da Prospect a Cliente effettivo, in realtà chi questo è u processo che dovrebbe iniziare ben prima dell'acquisizione del cliente.

#### **La fidelizzazione inizia con i primi contatti**

Aver acquisito un cliente non significa aver acquisito la sua fedeltà, non esistono garanzie in merito, poiché nulla esclude che tale acquisizione si sia ottenuta, escludendo la fedeltà al fornitore, in seguito a una necessità impellente da parte del cliente, o ancora per un vantaggio economico offertogli.

Disattenzioni di base, soprattutto nel Direct Mailing, tipo l'invio di spamming, offerte promozionali non mirate, operazioni ed email troppo impersonali infondono un pensiero di non curanza nei confronti del cliente che non si sente più speciale ma un numero. Per trasformare un prospect in un cliente fedele oppure fidelizzare un cliente già esistente rientra nei compiti aziendali ed è un progetto che si attua con un metodo corretto di invio di proposte e offerte, mirate alle specifiche caratteristiche dell'attività del cliente al fine appunto di far comprendere che l'azienda è al servizio del cliente e modula prodotti e comunicazioni in base alle necessità. Per i clienti già acquisiti invece, è necessaria una maggiore attenzione, attuabile attraverso l'offerta di un componente soggetto ad usura al momento giusto, il riferimento ai precedenti acquisti, l'estensione di un servizio a prezzo agevolato e la comunicazione di news e segnalazioni di anomalie sui prodotti acquistati.

#### **La gestione delle trattative**

Il cliente ha come primo impatto con l'azienda fornitrice, l'incontro con la figura commerciale che in questo caso è l'azienda. Il Goal della figura commerciale è dunque quella di acquisire il cliente, realizzare una vendita ma anche fidelizzare il cliente.

Ad acquisto avvenuto, il cliente si rende conto che è giunto il momento di passare le informazioni, acquisite dal commerciale, al tecnico. In questa fase potrebbero nascere i primi problemi di relazione con l'azienda fornitrice poiché risposte inesatte, mancanza di reperibilità, potrebbero giocare a sfavore dell'azienda. È importante dunque in questa fase comunicare con il cliente, fargli comprendere che l'azienda è presente e partecipa delle sue difficoltà che un team tecnico è alle spalle del cliente al fine di aiutarlo nell'implementazione del CRM, solo in questo modo si otterrà un rapporto reciproco di fiducia e fedeltà.

#### **Il seguito**

Il seguito è rappresentato dal facilitare il cliente nelle sue attività, incluse quelle contabili, l'invio a tal proposito di documenti con indicazioni corrette dei riferimenti all'ordine o con una chiara descrizione di cosa si sta fatturando sono fondamentali.

La conclusione della fornitura deve essere vista semplicemente come l'avvio di una nuova opportunità, magari a lungo termine. L'inserimento degli opportuni alert nelle applicazioni CRM del fornitore, deve essere correttamente programmato per consentire di arrivare per tempo con nuove offerte di prodotti, segnalazione di news, predisposizione di materiali a consumo, offerte promozionali di estensioni.

#### **Conclusioni**

In fine quindi, la **fidelizzazione dei clienti** è un processo che inizia dal primo contatto e non termina mai. Come ritorno, l'azienda otterrà un portafoglio su cui potrà contare nel tempo per nuove opportunità, clienti che ben profilati saranno soddisfatti e daranno soddisfazione.

## *Piccolo glossario del mondo CRM: I parte.*

### **CED**

Il Centro Elaborazione Dati (CED) è l'unità organizzativa che all'interno delle aziende gestisce i servizi di elaborazione dati. Un'altra definizione, ormai passata nella storia dell'informatica, era Centro Meccanografico.

In alcune realtà molto complesse e di grandi dimensioni è anche denominato Servizio Elaborazione Dati (SED), a sottolineare l'importanza delle sue funzioni.

Le informazioni e le conoscenze sono oggi a disposizione in diverse forme e con varie metodologie di accesso ed è noto ormai il valore della comunicazione, sia essa mutuata attraverso corrispondenza cartacea, telefono, fax o strumenti telematici come la posta elettronica ed il Web.

Il CED serve a coordinare e gestire la diffusione delle informazioni all'interno della realtà in cui opera affinché si abbiano a disposizione tutte le conoscenze necessarie senza essere sopraffatti dall'obesità da nozione, effetto primario dell'eccesso di informazioni, spesso ridondanti, che sono a disposizione di ognuno.

In quest'ottica un CED deve fornire il supporto informatico sia generico che specifico per la gestione organizzativa e amministrativa e le attività di sorveglianza. Fornisce inoltre consulenza tecnico-scientifica alle diverse strutture in materia di sistemi di elaborazione, reti di calcolo e sistemi informativi oltre a valutare le esigenze e gli obiettivi da realizzare per la funzionalità dei servizi informatizzati.

Nelle realtà più grandi è responsabile dell'orientamento dei responsabili di progetto che lo richiedano, delle scelte di sviluppo e di gestione dei loro sistemi informatici e telematici periferici e dell'assistenza delle sezioni o sedi distaccate nella gestione, nell'utilizzo di sistemi informatici e nelle scelte strategiche e operative.

In alcuni casi, ed in alcune limitate realtà, svolge attività di studio, ricerca, didattica e coordinamento nel campo dell'informatica e delle sue applicazioni, mantiene rapporti e sviluppa collaborazioni con enti e organismi pubblici e privati nei settori di comune interesse e promuove la diffusione di una cultura informatica, attraverso la formazione, la qualificazione e l'aggiornamento degli utenti.

#### **Il CED provvede quindi a:**

- Gestire e mantenere l'Architettura informatica.
- Acquisire, predisporre e gestire apparecchiature informatiche e telematiche, programmi, basi di dati, comunicazioni, documentazione e quant'altro di uso comune.
- Definire le politiche di sicurezza, definire i limiti di utilizzo delle risorse del CED e a far rispettare il regolamento informatico.
- Fornire un articolato e qualificato servizio di consulenza.
- Organizzare corsi, seminari e incontri, avvalendosi della collaborazione di esperti anche esterni.

#### **Le attività del CED sono:**

- Gestione di Sistemi Operativi del CED e consulenza per strutture Client-server
- Gestione software e hardware dei server del CED.
- Gestione dei server di acquisizione e analisi dei dati.
- Gestione della rete locale.
- Cura dei seguenti servizi di rete: posta elettronica, web server internet e intranet, IP e DNS, server FTP, server di accesso, server proxy http, server firewall, stampa in rete e connettività locale e geografica col protocollo TCP/IP.
- Monitoraggio attività dei server del CED, del traffico di rete e archiviazione di questi dati.
- Gestione di periferiche: Stampanti, X-Terminal, Terminal server, Print server, bridge wireless, Scanner e Plotter.
- Gestione delle memorie di massa e dei backup dati sui server del CED.

- Gestione delle chiamate di assistenza per interventi su hardware e corrispondente assistenza durante le operazioni di riparazione.
- Supporto ai gruppi di ricerca: il CED, su richiesta esplicita dei responsabili delle attività di ricerca, delega proprio personale per brevi periodi di tempo a espletare attività di interesse dei gruppi stessi operando ovunque sia necessario; tali richieste vanno concordate con il Responsabile.
- Consulenza agli acquisti informatici e telematici per una valida gestione.
- Cura dei rapporti tecnico-operativi con le sezioni attraverso la figura del referente informatico di sezione.
- Gestione software della centrale telefonica.
- Predisposizione di eventuali convenzioni con soggetti pubblici e privati.

### Il CED nell'azienda

Nelle piccole e medie imprese è frequente imbattersi in computer non connessi tra di loro o connessi in maniera grossolana, magari ad opera di diversi tecnici che in sessioni successive hanno operato per risolvere specifici problemi senza avere una visione d'insieme della situazione.

Per prima cosa bisogna convincere l'azienda ad abbandonare il classico concetto di "tecnico tuttotfare" a favore della creazione di un CED vero e proprio.

Poiché questa operazione non sempre viene vista di buon occhio, è opportuno spiegare dettagliatamente i vantaggi della strutturazione in rete e in particolare le tre tipologie di servizi: la messaggistica, la condivisione delle risorse e la sorveglianza.

La messaggistica è quel servizio che permette di interagire vocalmente o per scritto. Fanno parte di questo tipo di servizi sia la comunicazione cartacea, il telefono e il fax che le E-Mail, l'Instant messaging, le chat ed i sistemi di videopresenza.

La condivisione delle risorse è quel servizio che permette di utilizzare una unica risorsa in più persone. Fanno parte di questo tipo di servizi gli spool di stampa, i server di Backup, gli spazi virtuali comuni.

La sorveglianza è quel servizio che garantisce la sicurezza dei dati presenti nei locali fisici e virtuali. Fanno parte di questo tipo di servizi sia la protezione fisica delle apparecchiature che la supervisione come difesa dalle manomissioni software e dagli accessi non autorizzati.

Il primo passo da compiere è verificare che tutti i computer siano collegati in rete fra loro e adoperarsi per realizzare una LAN, una rete locale che può essere connessa a Internet anche in un secondo tempo. A tale scopo i computer devono essere già configurati per accogliere il router. Insieme al router è opportuno installare sempre un firewall per proteggere meglio la rete da intrusioni non autorizzate provenienti dall'esterno.

Nel realizzare la LAN è bene considerare anche la possibilità di non poter effettuare la normale opera di cablatura sia per problemi edili che economici; in questo caso è utile l'uso di uno o più Access point per realizzare una rete locale senza fili, comunemente detta WLAN.

Una volta realizzata la rete è bene far sì che il personale familiarizzi con le migliori disponibili ed acquisisca una maggiore attenzione all'organizzazione dei documenti. Per ottenere questo il modo più facile è realizzare una condivisione delle risorse, in particolare tutte le stampanti e un singolo disco dedicato su un solo computer, scelto secondo le disponibilità: a questo disco possono accedere tutti per spostare files da una postazione all'altra usando la LAN al posto del comune scambio di dischetti. Bisogna altresì istruire gli utilizzatori affinché imparino a salvare sempre il lavoro e utilizzino a tale scopo le apposite cartelle così da mantenere ordinato l'archivio e lo storico delle operazioni.

Il passo successivo è l'acquisto di un Server Centrale di Gestione a cui demandare il coordinamento delle risorse e la gestione del Disco Condiviso creato in precedenza implementando nello stesso tempo funzionalità di Backup di sicurezza.

A questo punto bisogna istruire il personale affinché esegua il backup dei propri dati sul disco condiviso, nell'apposita cartella; il sistema si occuperà di aggiornare il backup giornalmente sul secondo disco del server, appositamente configurato.

Da questo momento in poi è possibile gestire il collegamento ad Internet della struttura. Probabilmente saranno già presenti precedenti configurazioni di connessione come ad esempio dial-up dei singoli utenti o connessioni a banda larga istituite in precedenza: queste connessioni vanno disabilitate sia in funzione della stabilità della spesa economica che in funzione della sicurezza delle rete. Vanno altresì comunicate agli utilizzatori alcune regole inerenti l'utilizzo di supporti proveniente dall'esterno per minimizzare il rischio di agenti esterni dannosi quali virus per sistema operativo Microsoft Windows o spyware e backdoor.

### Interfaccia tra il CED ed il management aziendale

Il CED può fornire all'azienda una grande quantità di servizi a valore aggiunto quali, ad esempio: il Web Communication. I benefici che questa nuova forma di comunicazione porta alle aziende sono molteplici e diversificati e vanno personalizzati sulle esigenze specifiche anche analizzando gli aspetti strategici di implementazione.

### *L'assistenza IT si rinnova*

Una recente indagine ha evidenziato come le aziende stiano abbandonando un modello standard di assistenza IT per adottare **soluzioni più flessibili**, che permettano di soddisfare prioritariamente le richieste di chi opera a contatto con il cliente ed è, di conseguenza, direttamente responsabile dell'incremento del fatturato. La ricerca ha rilevato che, per fornire tali servizi le organizzazioni IT ricorrono sempre più ai partner di outsourcing.

#### **Innovare l'assistenza IT per fare fronte al cambiamento**

Il **91%** dei responsabili IT intervistati ha dichiarato che l'utilizzo dei PC da parte dei dipendenti è cresciuto negli ultimi cinque anni mediamente del **57%** e che, attualmente, nel corso di una giornata lavorativa il **49%** degli utenti in azienda si avvale di diversi dispositivi, principalmente mobili.

Inoltre, in base alla ricerca, il **34%** del personale di una azienda può essere oggi classificato come "**utente mobile**" o "in remoto" e, lavorando da una postazione geograficamente a volte molto lontana, deve necessariamente utilizzare tecnologie mobile come le applicazioni CRM per l'assistenza clienti, i laptop e i PDA, che svolgono sempre più un ruolo strategico per accrescere la produttività dei dipendenti e, di conseguenza, la redditività delle aziende.

Secondo la ricerca i responsabili IT stanno già adottando processi maggiormente innovativi per ricavare i benefici maggiori dalle tecnologie di nuova generazione; si sono impegnati, infatti, a **fornire costante assistenza attraverso un mix bilanciato di opzioni di servizio tagliate su misura** in base al ruolo degli utenti e alla loro funzione nel generare fatturato. Tali opzioni combinano l'assistenza tramite **call center** e **on-site** con sofisticati tool knowledge-base, come quelli che si basano su informazioni legate alla risoluzione di casi precedenti.

L'approccio utilizzato più frequentemente è il **call center** (53% degli intervistati), seguito dalla formazione per l'end-user (49%), l'assistenza 24x7 (48%), il supporto multilivello (45%) e gli investimenti nella formazione IT (40%).

La rilevanza dell'**assistenza 24x7** e della formazione per l'end-user, in particolare, indicano un crescente impegno dell'IT nel rendere maggiormente produttiva l'utenza mobile ed educarla all'utilizzo degli strumenti, migliorando così la capacità di assistenza delle stesse organizzazioni IT.

#### **L'outsourcing, canale privilegiato dell'innovazione**

Le organizzazioni IT valutano con attenzione la possibilità di affidare in **outsourcing** a un partner specializzato la gestione dei servizi per beneficiare di sostanziali vantaggi economici e operativi. In base ai risultati della ricerca, il **20%** degli intervistati ha già incrementato il ricorso all'outsourcing per erogare i servizi di assistenza agli end-user, il **18%** prevede di farlo entro i prossimi sei mesi, e un ulteriore **20%** intende percorrere tale strada entro i prossimi due anni. La maggior parte degli intervistati che ha adottato l'outsourcing afferma di averlo fatto per potenziare i processi di business e l'assistenza IT per accrescere la sicurezza.

Fonte: [http://www.i-dome.com/flash-news/pagina.phtml?id\\_articolo=11801-Lassistenza-IT-si-rinnova.html](http://www.i-dome.com/flash-news/pagina.phtml?id_articolo=11801-Lassistenza-IT-si-rinnova.html)

## *SISECO informa*

---

### *Compatibilità con Windows VISTA ed Office 2007*

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.



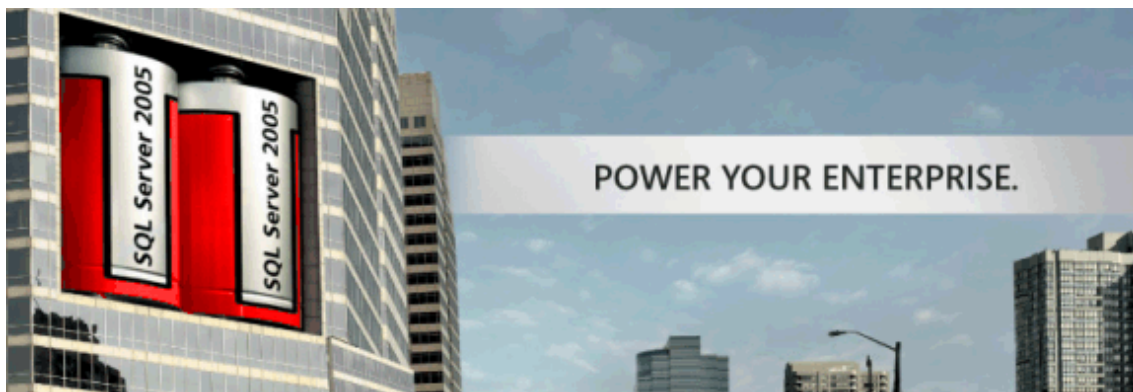
GAT.Crm<sup>®</sup> e Voip sono attualmente sottoposti ai consueti ed approfonditi test tecnici, funzionali e operativi, particolarmente lunghi e onerosi in virtù delle notevoli differenze introdotte dal nuovo sistema operativo.

Le verifiche fino ad ora effettuate permettono di considerare "compatibili" i prodotti per l'utilizzo con Microsoft Windows Vista ed Office 2007. In particolare per Office 2007 si potrà notare che le barre degli strumenti vengono gestite mediante una toolbars "addins" anziché con le barre "ribbon".

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

### *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>



## *Seminari ed Incontri (in collaborazione con Club CMMC)*

---

### *Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente 2007*

Siseco partecipa alla Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente 2007 che si terrà Mercoledì 24 ottobre.

Anche quest'anno CMMC conferma il suo impegno nel settore e organizza questa ormai tradizionale manifestazione. Il tema 2007 é "Le competenze per gestire i canali di contatto con consumatori, cittadini e collaboratori".

Per informazioni: [http://www.club-cmmc.it/ccday/giornata\\_nazionale2007.htm](http://www.club-cmmc.it/ccday/giornata_nazionale2007.htm) e  
[http://www.siseco.it/download/Siseco\\_ClubCmmc\\_5\\_giornata\\_nazionale.pdf](http://www.siseco.it/download/Siseco_ClubCmmc_5_giornata_nazionale.pdf)



SISECO, mercoledì 24 Ottobre, in occasione della 5° Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente a opera del Club CMMC, dalle ore 10,30 alle 18,00 sarà presente con dei welcome desk negli aeroporti di Linate e Malpensa.

- MALPENSA T1: welcome desk ubicato all'uscita della sala ritiro bagagli Schengen
- LINATE: welcome desk ubicato all'uscita della sala ritiro bagagli.

SISECO ancora una volta sarà al servizio dei clienti, dei prospect e dei passeggeri per esporre argomenti di attualità nel mondo CRM tenendo conto delle necessità di chi acquista le nuove soluzioni informatiche.

In particolare l'argomento della giornata verterà sui seguenti temi:

#### CRM e innovazione tecnologica

- come vendere di più, spendendo meno
- innovazione tecnologica al servizio del telemarketing B2C e B2B.

Vieni a trovarci saremo lieti di poterti mostrare come una soluzione semplice, economica e completa possa agevolare il tuo lavoro, ma soprattutto saremo lieti di esporre e discutere con te, ti aspettiamo!

Per ulteriori informazioni:

Miglietta Federica - Responsabile Marketing

[f.miglietta@siseco.it](mailto:f.miglietta@siseco.it) - tel. 0331-341.917 - [www.siseco.com](http://www.siseco.com)

## Novità GAT

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

Nel mese di Settembre 2007 è stata 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.crm:

PPT: [http://www.siseco.it/download/Presentaz\\_GAT\\_crm.pps](http://www.siseco.it/download/Presentaz_GAT_crm.pps)

HTML: [http://www.siseco.it/gatcrm/Presentaz\\_GAT\\_crm.htm](http://www.siseco.it/gatcrm/Presentaz_GAT_crm.htm)

- Ultime novità: <http://www.siseco.com/new/>

### 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.*

## Anteprima Nuovo Modulo - TT & Post-Sales (Assistenza)

Il modulo è stato ideato appositamente per la gestione semplice, rapida e funzionale dell'attività di assistenza POST VENDITA. Consente di gestire preventivi, interventi di assistenza tecnica e commerciale, il listino prodotti e servizi, i clienti, le telefonate, le commesse, i contratti, le statistiche riepilogate ed analitiche.

Si rivolge in modo particolare a:

- Società di servizi che prestano assistenza diretta e indiretta, on site e on center ai propri clienti, sia con contratto che senza contratto (mediante rapportini)
- Società di assistenza tecnica, sistemistica e software
- Negozi di informatica
- Installatori e Manutentori di sistemi in genere

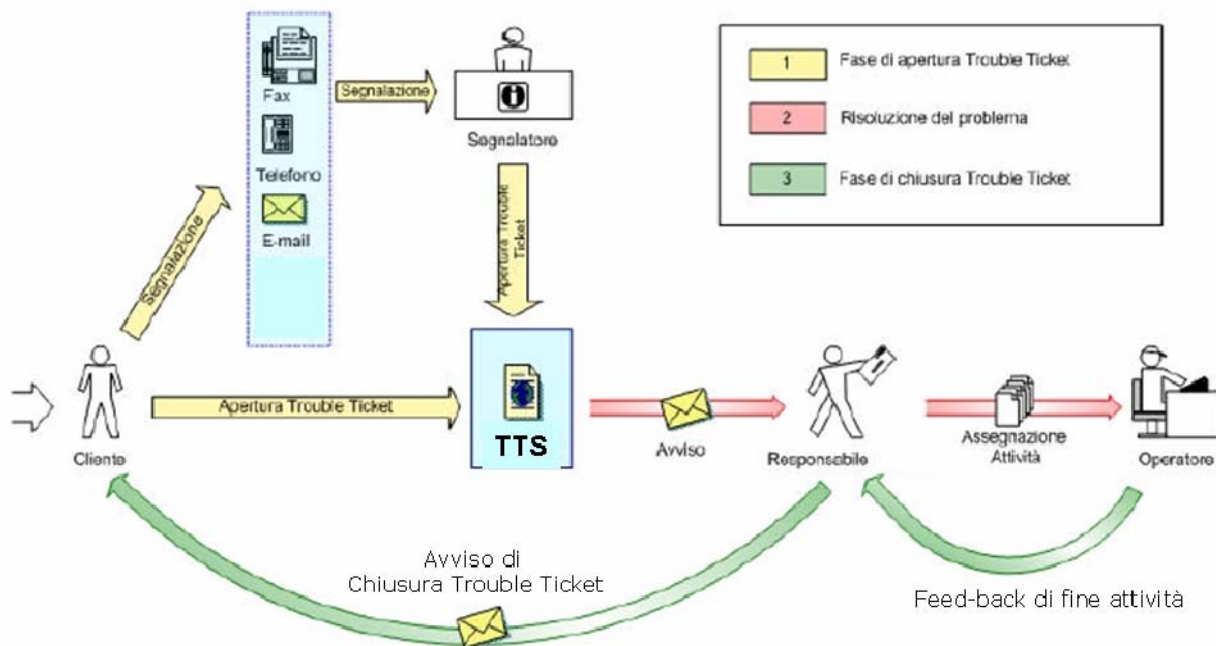
### FUNZIONALITA'

- Gestione TT
- Gestione Contratti Post-Vendita di ogni tipologia
- Gestione Rinnovi
- Gestione Interventi e relative condizioni di intervento (Modalità, Dove, Tipologia, ...)
- Gestione FAQ e KB

Come modulo opzionale è previsto anche una versione WEB BASED

- GAT WEB Desk

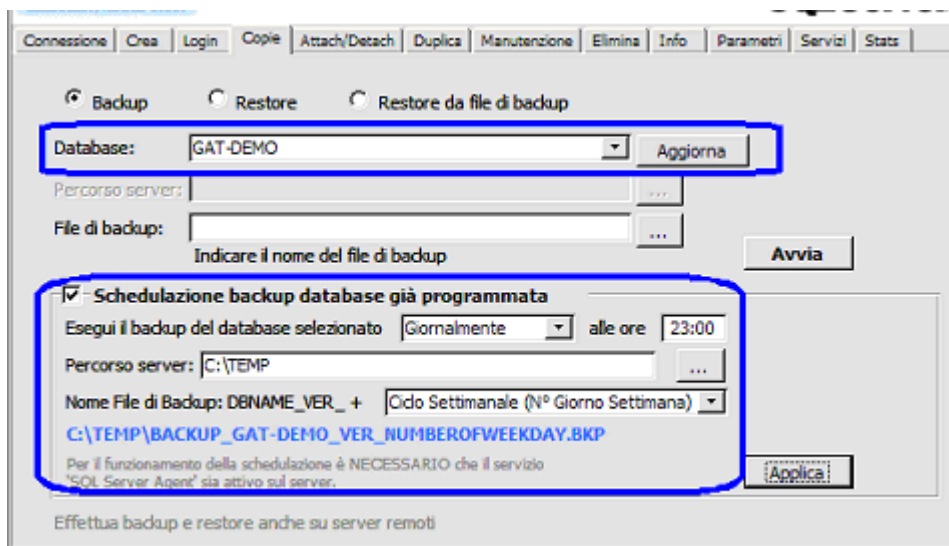
Consente di fornire risposte complete in tempo reale. GAT WEB DESK è il sistema più completo e ideale per gestire tutte le attività di Help Desk, Trouble Ticketing e Knowledge Management attraverso Internet direttamente tra i clienti e il team di assistenza.



## Nuove funzioni nella schedulazione del backup

Direttamente all'interno di GAT.crm è possibile impostare i backup / manutenzioni automatiche a cura del programma, specificando il database, la frequenza e l'ora di avvio.

La schedulazione del DB si imposta sempre da Utilità / Gestione Database Server, indicando il nome del database su cui fare le copie:

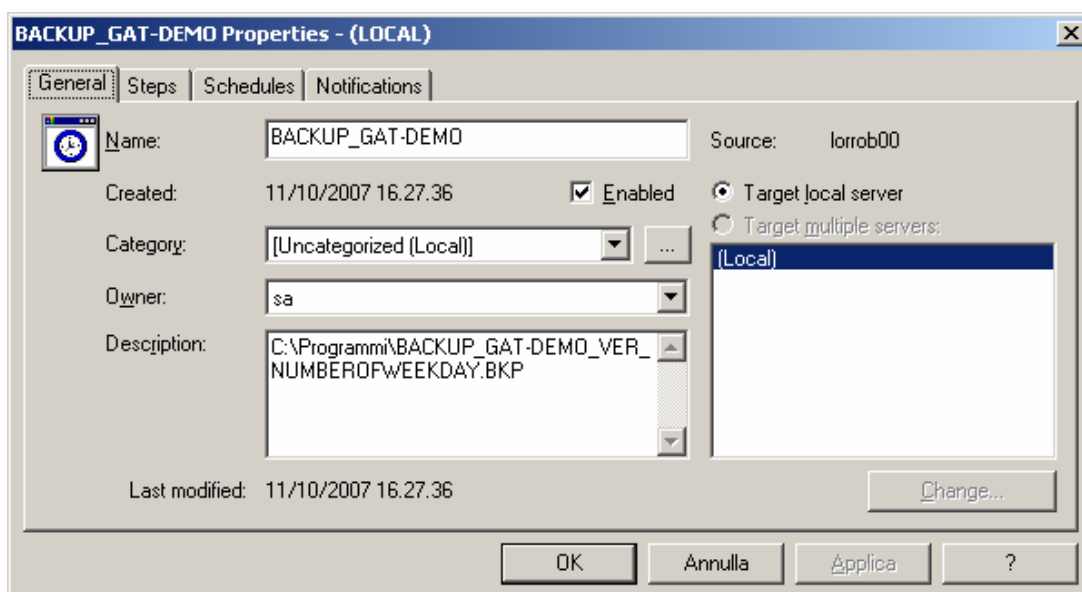


Il nome del file di backup può avere diverse semantiche, al fine di consentire differenti cicli di backup:

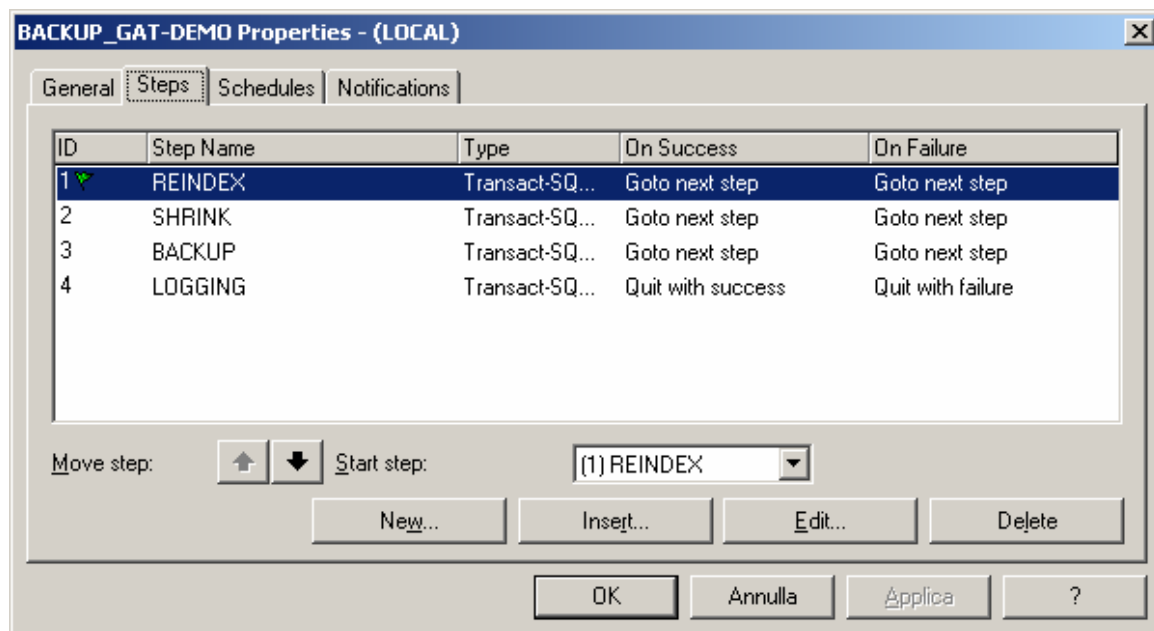
- Ciclo Infinito (YYYYMMDD), crea una copia diversa tutti i giorni
- Ciclo Settimanale (N° Giorno Settimana), crea sette copie diverse, una per ogni giorno, con un diverso numero
- Ciclo Mensile (N° Giorno del mese), crea N copie diverse con indicato il giorno in cui è stata fatta, per cui una copia per ogni giorno del mese
- Ciclo Annuale (N° Giorno dell'anno), crea N copie diverse, una per ogni giorno dell'anno

Una volta selezionati i dati desiderati, premere APPLICA.

La schedulazione crea un "JOB" di SQL Server all'interno del DBMS (vedi immagine) con il nome: "BACKUP\_NOMEDATABASE".



All'interno del JOB vengono creati quattro passaggi fondamentali:



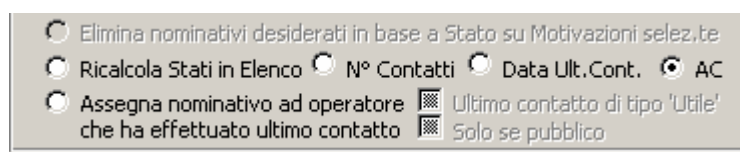
I passi all'interno del JOB creato e schedulato sono i seguenti:

1. REINDEX
  - a. Effettua la ricostruzione totale degli indici del database. Per farlo utilizza una nuova stored procedure di nome [DBREINDEXALL] creata da GAT.crm stesso
2. SHRINK
  - a. Dopo aver ricostruito completamente gli indici procede alla compattazione del database
3. BACKUP
  - a. Effettua il backup del database all'interno del nome file con la semantica scelta in precedenza (es. BACKUP\_GAT-DEMO\_VER\_NUMBEROFWEEKDAY.BKP)
4. LOGGING
  - a. Registra l'esito dell'operazione all'interno del LOG delle operazioni del database stesso

**NOTA BENE:** la schedulazione del backup richiede la presenza del servizio SQL Agent, presente in tutte le versioni di SQL Server 2000 (MSDE compreso) e in tutte le versioni di SQL Server 2005 (SQL Express ESCLUSO).

## Nuove manutenzioni

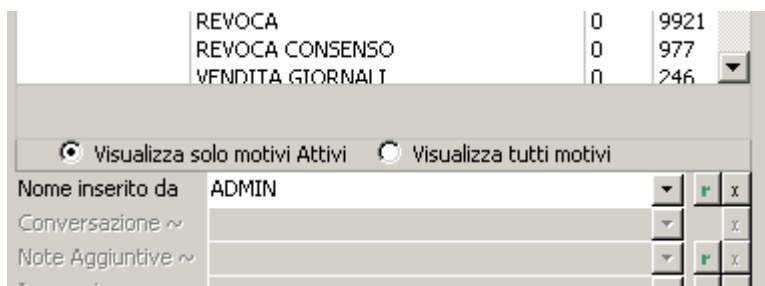
Nella maschera di Manutenzione Motivi/Elenchi è stata aggiunto un nuovo tipo di manutenzione, chiamata "AC", che sta per "analisi chiamate". Questo tipo di manutenzione va a ricalcolare in toto i tempi chiamata e degli intervalli che compaiono in Analisi Chiamate (sia completa che ridotta)



E' molto utile nel caso si rilevi la presenza di valori ritenuti poco corretti (es. numeri negativi) nelle due Analisi. Può essere lanciata su una o più campagne, a seconda di quelle selezionate.

## Nuovi campi in Riepiloghi Call Center

Nella maschera di Riepiloghi Call Center è stato aggiunto un nuovo campo di ricerca, chiamato "nome inserito da", che si trova nella parte destra, sotto il nome delle campagne.



Il campo è molto utile nel caso si desideri cercare i nominativi che sono stati inseriti in anagrafica da un determinato utente.

## GAT.Geo - Georeferenziazione versione Full

E' disponibile il nuovo modulo di Georeferenziazione.

Questo modulo consente 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 ed 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

Sono disponibili due versioni:

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







## Lo sapevi che con GAT...

### Estrarre le "conversazioni" delle telefonate

A volte può essere necessario dover estrarre il contenuto delle conversazioni fatte durante un determinato periodo, oppure su una campagna in particolare.

Con GAT è possibile eseguire l'estrazione delle telefonate e relative conversazioni, in due modi diversi:

- da **Tabella Motivi**. In ogni campagna è presente un pulsante  che visualizza un file in formato PDF dove sono indicate tutte le chiamate fatte per quella campagna, il nome operatore, la data, la durata, lo stato finale e soprattutto la conversazione. Dopo aver visualizzato l'anteprima è possibile estrarre i dati mediante i tasti CTRL + F10 oppure il tasto , salvandoli poi nel formato desiderato. Con questa procedura si estraggono tutte le telefonate fatte su una determinata campagna.
- Da **Riepiloghi Call Center**. Selezionando un riepilogo per TELEFONATE, e dopo aver inserito eventuali filtri (data telefonata, campagna, operatore, ecc), si può premere il tasto  e scegliere la voce "imposta telefonate in base ai criteri impostati". Così facendo, è possibile salvare in file nel formato desiderato (es. excel). Nella prima colonna si troveranno le "conversazioni" effettuate coi clienti (telefonata per telefonata).

Sempre dalla maschera Riepiloghi Call Center è anche possibile cercare per "parte della conversazione". Si seleziona sempre un "riepilogo per telefonate", dopodichè, sotto i nomi delle campagne, si attiva il campo  dove è possibile inserire il testo da cercare.

### Lista numeri neri (inbound)

Utilizzando la gestione Inbound è possibile sfruttare il riconoscimento del numero del chiamante, facendo comparire le precedenti telefonate e lo storico.

Tra le tante funzionalità dell'Inbound ne troviamo una denominata "Lista numeri neri". Questa lista permette di inserire dei numeri ai quali - per una ragione qualsiasi - non vogliamo rispondere.

Esempio:

IDN. Nero	Motivo/Campagna Inbound	Numero Nero	Motivazione / Note	Obsoleto	Bloccante
	1 TELEFONATE INBOUND ASSISTENZA	0331000001	Cliente insolvente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	2 TELEFONATE INBOUND ASSISTENZA	0331000002	Attenzione, garanzia scaduta, nessuna sostituzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3 TELEFONATE INBOUND ASSISTENZA	0331123456789	Attenzione, garanzia scaduta, nessuna sostituzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* (toNumber)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nella colonna "motivazione/note" si può inserire una dicitura che comparirà al momento del riconoscimento del numero chiamante, mettendo in avviso l'operatore in caso di situazioni anomale (es. assistenza scaduta, mancato rinnovo del contratto, ecc). Tutta la lista dei "numeri neri" è anche specificabile per campagna.

La colonna "bloccante" ha una duplice funzione:

- se è selezionata, avvisa l'operatore che il numero chiamante è bloccato per un determinato motivo (e mostra la motivazione indicata) e non permette di rispondere alla chiamata
- se è deselezionata, avvisa l'operatore che il numero chiamante è bloccato, mostra la motivazione indicata e poi lascia la facoltà all'operatore se rispondere o meno.

## Fissare un appuntamento ed un richiamo contemporaneamente

Come sappiamo, sistemando ad hoc la Tabella Stati Telefonate, è possibile concludere la chiamata in diversi modi:

- chiuso positivo o negativo
- richiamo (con apertura di un calendario per fissare il richiamo)
- vendita in linea (con apertura lista di prodotti)
- appuntamento per agente (con apertura agenda)

In alcuni casi può essere necessario poter (o dover) fissare un richiamo, ad esempio dopo un appuntamento per ricordare al cliente l'ora ed il giorno precisi, o dopo una vendita per chiedere se sono stati soddisfatti dei prodotti ricevuti (e perché no) fare anche un altro ordine.

Per poter aprire il calendario e fissare un richiamo dopo una vendita od un appuntamento sono necessarie due piccole modifiche; vediamo in dettaglio.

### Impostazioni in Tabella Stati Telefonate

E' consigliabile creare un nuovo stato telefonata che gestisca il caso (es. Vendita + richiamo), impostando uno "stato elenco" del tipo "W" (altrimenti il richiamo non comparirà!).

Descrizione Stato	Tipo	Stato da ripor.in Elenco	Contatto utile	Priorità	Stato Segn/Contratto da Propone	Obsoleto	Libero/SI18
<b>RICHIAMA DOPO VENDITA</b>	Chiusura in linea ( C )	Ricontattare	<input type="checkbox"/>	50	ADESIONE DA CALL CENTER	<input type="checkbox"/>	
Desc. Supplementare (nc)			Opzione richiamo		Obbliga Richiamo Privato (1)		Minuti Richiamo

Descrizione Stato	Desc. Supplementare	Tipo	Raggruppamento statistico	Libero	Obsoleto	IDStato
<b>Ricontattare</b>	(nc)	Attesa ( W )	ATTESA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13
* (nc)	(nc)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	StoNumb

Esempio: In Tabella Stati Telefonate creo la dicitura "Richiama dopo Vendita" di tipo "chiusura in linea". Questo per indicare a GAT che quando si sceglie questo stato deve comportarsi come una vendita. Lo stato elenco sarà invece del tipo "Attesa - W" per permettere al richiamo di comparire. La stessa cosa va fatta anche per lo stato telefonata relativo all'appuntamento, dove nella colonna "tipo" va inserito "Appuntamento (T)", e nello stato elenco un "Attesa - W".

### Verifica di due parametri

Oltre a modificare gli stati come sopra indicato, è necessario controllare due parametri per far poi comparire il calendario per fissare il richiamo. Precisamente:

**CC0077 - Gestione Recall: richiami dopo Appuntamento (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico**  
E' possibile impostare come valore C oppure A. Il parametro vale per gli APPUNTAMENTI.

- se è C, dopo aver preso l'appuntamento è possibile optare se fissare un richiamo, a libera scelta dell'operatore. Infatti sull'agenda (sia giornaliera che settimanale) sarà visibile il campo "richiamo", che potrà poi essere selezionato.
- se è A, il campo suddetto ("richiamo") sarà invece sempre selezionato (e spento), impostando sempre un richiamo in modo obbligatorio.
- se è N, il campo suddetto ("richiamo") risulterà spento e non cliccabile.

agenda giornaliera..

ag.settimanale

### CC0078 - Gestione Recall: richiami dopo Adesione (C)onsenti, (N)on consente, (A)utomatico

Il parametro funziona come il precedente, ma questa volta per il caso dell'ADESIONE. E' possibile impostare come valore C oppure A.

- se è C, dopo ogni adesione (vendita in linea) l'operatore ha la facoltà di fissare un richiamo o meno. Infatti sulla maschera sarà visibile il campo "richiamo", che potrà essere selezionato.
- se è A, il campo suddetto ("richiamo") sarà invece sempre selezionato (e spento), impostando sempre un richiamo in modo obbligatorio.
- se è N, il campo suddetto ("richiamo") risulterà spento e non cliccabile.

### Wizard importazione Clienti/Elenchi, "solo assegnazione"

Questo wizard permette di lavorare in due modalità, "completa" e "solo assegnazione".

La prima svolge una duplice funzione, ovvero importa i clienti in anagrafica e li inserisce direttamente in una campagna. Inoltre può aggiornare le caratteristiche (ma non i dati anagrafici) e chiudere i nomi eventualmente presenti su altre campagne.

La seconda invece permette di assegnare i nominativi "liberi" presenti in una campagna ad uno o più operatori, secondo il metodo di lavoro "per liste assegnate". Non è prevista invece l'assegnazione a gruppi, in quanto questo tipo di lavorazione non prevede un'assegnazione preventiva.

La funzionalità del "solo assegnazione" è molto potente. Vediamo un esempio della sua applicazione.

### Premessa

Immaginiamo di aver creato una campagna chiamata "Vendita Corsi", da lavorare con metodo di "liste assegnate" con due operatori. In questa campagna abbiamo inserito 1000 nominativi da chiamare, ma al momento dell'assegnazione ne abbiamo "distribuiti" solo 700 (350 nomi a testa). In campagna ne rimangono allora 300 "liberi" (questi nomi non hanno operatore, quindi al momento non sono chiamabili).

Come fare per attribuire questi 300 nomi (liberi ed in stato "aperto") ai due operatori?

### Fase operativa

Grazie al Wizard Clienti/Elenchi in modalità "solo assegnazione", possiamo prendere questi 300 nomi per darli ai due operatori; teoricamente potremmo anche prenderne solo una parte (es. 100) lasciando gli altri liberi per essere assegnati in un altro momento.

### I passi da fare

Entrare in Call Center Outbound / Wizard Importazione Anagrafica Clienti/Elenchi

Selezionare "Solo Assegnazione"  Solo Assegnazione e poi premere "Avanti"

I punti dal numero uno al numero cinque sono spenti, in quanto non servono per il procedimento.

In automatico si apre il punto numero sei, dove va selezionata la campagna che contiene i nomi da distribuire (nel nostro caso sarà "Vendita Corsi")

Anche il punto numero 7 è disabilitato.

Nella seconda pagina sono abilitati solo i punti 9 e 10, dove rispettivamente:

- si indica il metodo di ripartizione (es. "in parti ripartite ad operatori non disabilitati")
- si indica l'operatore / gli operatori a cui distribuire i nominativi
- si indica (se si desidera) il numero di nominativi da assegnare. Nota: si indica il numero totale di nomi da distribuire, che saranno poi divisi per gli operatori indicati al punto nove (nell'esempio sotto, andranno 100 nomi al TLK001; se fosse stato indicato anche un altro operatore ne sarebbero arrivati 50 a testa).

### Import Anagrafica Clienti/Elenchi

Premendo FINE, GAT assegnerà i nominativi richiesti agli operatori indicati, che potranno quindi essere chiamati. Nota: in campagna rimarrebbero ancora 200 nomi disponibili ma non chiamabili, che potranno essere ripartiti poi in un altro momento con lo stesso processo appena visto.

## Servizi, Formazione e Gadgets

### *Corsi di Aggiornamento Gratis e Teleformazione*

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

**ONCENTER e GRATIS!**

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.

*ECCO LE NUOVE DATE:*

*Mercoledì 14 Novembre - Mercoledì 12 Dicembre*

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

*A tutti i partecipanti sarà consegnato un fantastico "GAT KIT".*



per scaricare il programma del corso: <http://www.siseco.com/pro/gat/clienti/corsiaggto.htm>

#### 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)

\* \* \*

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)

## *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.

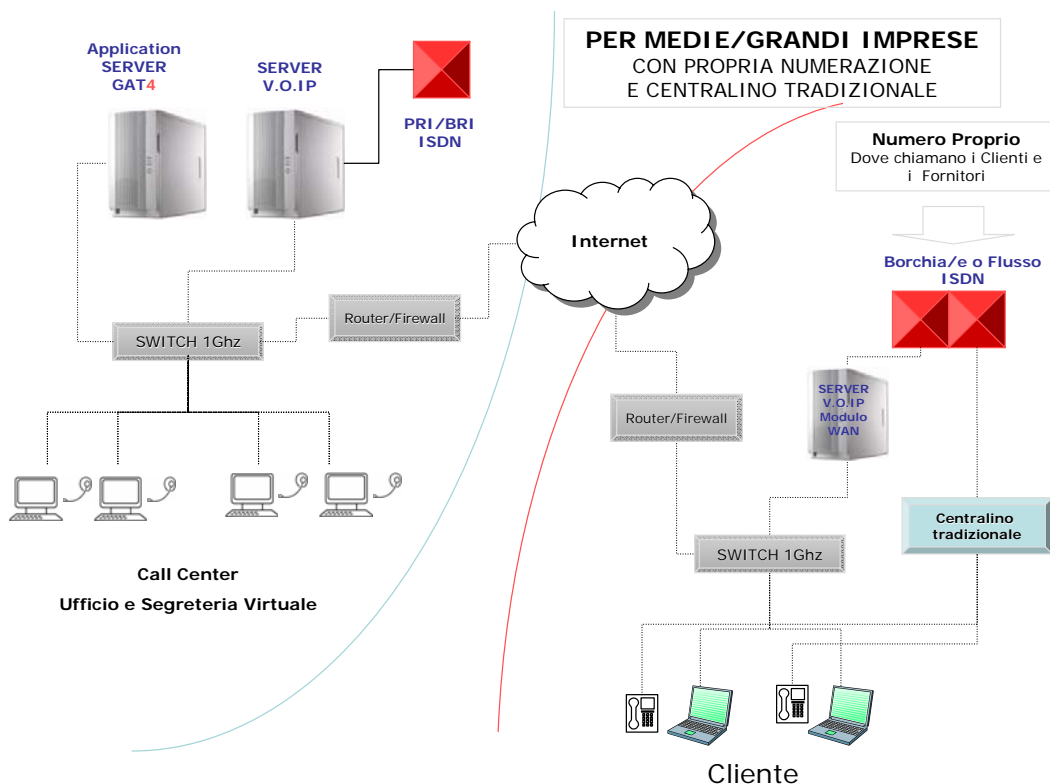
#### MODALITA' MISTA

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:

- Borsone GAT.Crm !!
- mouse pad
- cappellini (rosa od azzurro)
- calendari mensili da muro
- calendari annuali da tasca e da tavolo
- magliette
- zainetti
- planning (in due formati)
- antistress
- cordino



(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 2008 !

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!

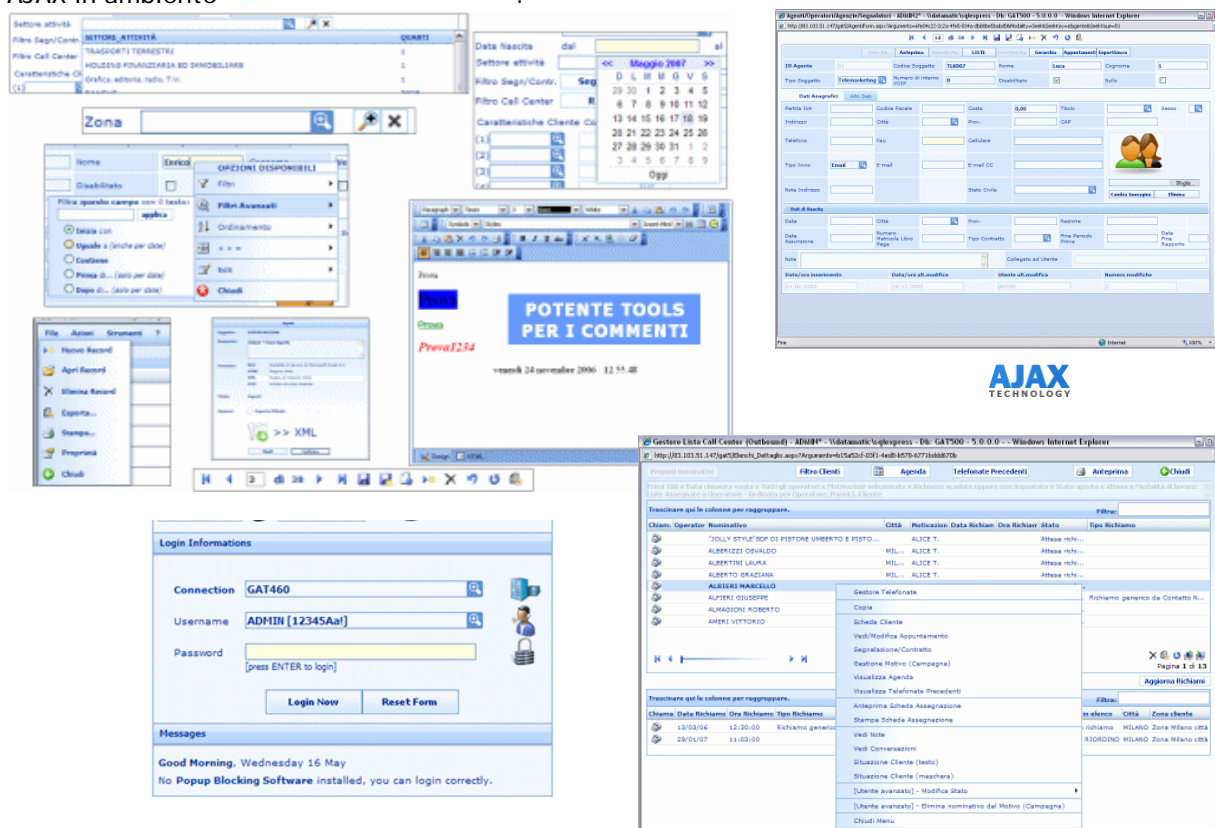
## Sviluppi in corso...

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/>

### Nuovo Prodotto - Sarà un nuovo mondo !

E' in corso di sviluppo da circa due anni la realizzazione della nuova piattaforma, che raccoglie 15 anni di esperienza sulle piattaforme di Contact Center e CRM. Sarà completamente WEB BASED, Il nuovo prodotto, il cui nome sarà svelato prossimamente, è realizzato con tecnologie WEB 2.0 e

AJAX in ambiente  Visual Studio 2005



The image displays several screenshots from the development and user interface of the GAT CRM system. On the left, there are screenshots from Visual Studio 2005 showing code files and project structures. In the center, there's a screenshot of a web page with a blue header and a main content area. On the right, there are screenshots of the application's user interface, including a calendar, a list of clients, a login form, and a detailed view of a client record with various fields and buttons.

### Caratteristiche generali

- Web-Based
- Interfaccia operatori guidata da Workflow
- Multilingua
- Architettura Multi-Layer
- Client Cross-Platform (Internet Explorer e Firefox)



### SDK

All'interno della nuova piattaforma sarà disponibile anche un nuovo sistema di sviluppo e personalizzazione.



### I contenuti dell'SDK

Tutti i controlli di GAT (combo bounded, griglie, toolbar, menu, context-menu, loading progress, ...)

- Strumenti per la gestione Multi-Lingua
- Strumenti per esportazione e manipolazione dati
- Componente per la gestione degli Add-Ins sviluppati da terze parti
- GAT Widgets
- Servizi web inclusi in GAT