

 **GAT.crm**[®]
News

GAT NEWS - Periodico Informativo
Novembre 2007

Numero XXXVII



16 Novembre 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 Novembre 2007

PRESENTAZIONE	3
Novità dal mondo CRM & Contact Center	4
L'INTELLIGENZA EMOTIVA	4
I VARI ASPETTI DELLA CONOSCENZA AZIENDALE	5
CICLO DI VITA DI UN PRODOTTO	6
EMAIL MARKETING	7
SISECO informa	8
COMPATIBILITÀ CON WINDOWS VISTA ED OFFICE 2007	8
SISECO DIVENTA ISV MICROSOFT	8
Seminari ed Incontri (in collaborazione con Club CMMC)	10
GIORNATA NAZIONALE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE 2007	10
2° MEETING CLUB CMMC	11
Novità GAT	12
ANTEPRIMA NUOVO MODULO - TT & POST-SALES (ASSISTENZA)	13
NUOVE FUNZIONI NELLA SCHEDULAZIONE DEL BACKUP	14
CREAZIONE REPORT PERSONALIZZATI	15
CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ DEL PD A ZONE	18
Lo sapevi che con GAT	20
CHIAMATE DIRETTE DALL'AGENDA	20
UTILITÀ NELLA MASCHERA ANAGRAFICA DEL CLIENTE	21
UTILITÀ IN GESTIONE ELENCHI	23
Servizi, Formazione e Gadgets	25
CORSI DI AGGIORNAMENTO GRATIS E TELEFORMAZIONE	25
GADGETS GAT.CRM	26
QUALI SERVIZI PUOI EROGARE CON GAT: "SEGRETERIA VIRTUALE"	27
Sviluppi in corso	29
NUOVO PRODOTTO - SARÀ UN NUOVO MONDO !	29



SISECO - Soluzioni Informatiche
www.siseco.com - www.gat4.com - 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 -  0331-341917 -  0331-354609

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

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

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

Case History: http://www.siseco.com/pro/gat/gat_success_story.htm

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

buona lettura!

GAT NEWS[®] è un periodico informativo sul mondo delle soluzioni C.R.M., Contact Center e Telemarketing. Analizza le novità e le tendenze del mercato, illustrando come GAT Enterprise (piattaforma di C.R.M., Contact Center, Telemarketing e CTI Solutions) accolga le novità offrendo sempre nuove funzioni.



GAT.crm[®] 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

L'intelligenza emotiva

Secondo diversi teorici, la componente **emotiva** coinvolta nelle decisioni sarebbe determinante nei casi in cui queste riguardano la nostra persona o coloro che ci sono vicini. A riprova delle sue tesi, uno scienziato riporta i casi di alcuni pazienti che, in seguito a danni neurologici subiti in determinate zone cerebrali, erano divenuti completamente incapaci di prendere una decisione, pur essendo perfettamente in grado di effettuare una valutazione corretta di tutti i fattori implicati.

La nozione di **intelligenza emotiva** viene teorizzata dagli studiosi in due forme: intrapersonale e interpersonale. Viene ulteriormente distinta in due principali sottocategorie:

1. Le **competenze personali**, riferite alla capacità di cogliere i diversi aspetti della propria vita emozionale;
2. le **competenze sociali**, relative alla maniera con cui comprendiamo gli altri e ci rapportiamo ad essi.

L'intelligenza emotiva personale

Comprende la **consapevolezza di sé**, che ci porta a dare un nome e un senso alle nostre **emozioni negative**, aiutandoci a comprendere le circostanze e le cause che le scatenano; più in generale essa permette un'autovalutazione obiettiva delle proprie capacità e dei propri limiti, così da riuscire a proporsi mete realistiche, scegliendo poi le risorse personali più adeguate per raggiungerle.

Anche l'**autocontrollo** fa parte delle competenze personali. Esso implica la capacità di dominare le proprie emozioni, il che non vuol dire negarle o soffocarle, bensì esprimerle in forme socialmente accettabili. L'incapacità di gestire le proprie emozioni, può portare infatti ad agire in maniera inopportuna, e magari a forme di esagerata aggressività nei confronti degli altri, offrendo di sé un'immagine ben poco lusinghiera. Chi è padrone di sé riesce di solito a comportarsi in maniera appropriata alla situazione, tenendo conto delle regole del vivere sociale, riconoscendo le proprie responsabilità e i propri errori, rispettando gli impegni presi e portando a compimento i compiti assegnatigli.

Tra le competenze personali può essere inoltre collocata la capacità di alimentare la propria **motivazione**, mantenendola anche di fronte alle difficoltà o quando le cose non vanno come avevamo previsto o speravamo. La capacità di motivarsi è formata da una giusta dose di **ottimismo** e dallo **spirito di iniziativa**, attitudini che spingono a perseguire i propri obiettivi, reagendo attivamente agli insuccessi e alle frustrazioni.

L'intelligenza emotiva sociale

E' costituita da quell'insieme di caratteristiche che ci permettono di relazionarci positivamente con gli altri e di interagire in modo costruttivo con essi.

Una delle componenti più importanti di questo aspetto dell'intelligenza è costituita dall'**empatia**, ossia dalla capacità di riconoscere le emozioni e i sentimenti negli altri, ponendoci idealmente nei loro panni e riuscendo a comprendere i rispettivi punti di vista, gli interessi e le difficoltà interiori.

Essere empatici significa percepire il mondo interiore dell'altro come se fosse il nostro, mantenendo tuttavia la consapevolezza della sua alterità rispetto ai nostri punti di vista.

La **comunicazione**, altra attitudine "sociale", è invece la capacità di parlare agli altri, facendo coincidere il contenuto esplicito dei messaggi (trasmesso dalle parole) con le proprie convinzioni ed emozioni (involontariamente rivelate attraverso il linguaggio del corpo). Comunicare in maniera efficace è anche saper ascoltare e fare domande, mantenendo una reale attenzione alle risposte emotive dei nostri interlocutori.

L'intelligenza emotiva si può sviluppare attraverso un adeguato allenamento, diretto soprattutto a cogliere i sentimenti e le emozioni, nostri e altrui, indirizzandoli in senso costruttivo. Se, infatti, l'intelligenza legata al Quoziente di Intelligenza, tende a stabilizzarsi intorno ai 16 anni (per incominciare lentamente a declinare negli anni della maturità), l'intelligenza emotiva può essere migliorata nel corso di tutta la vita.

Fonte: <http://www.ildiogene.it/EncyPages/Ency=intelligenzaemotiva.html>

I vari aspetti della conoscenza aziendale

In qualsiasi azienda lo sviluppo ed il mantenimento di un bene di consumo complesso ed altamente tecnologico (elettrodomestici, automobili,...) comporta la generazione di una **gran quantità di informazioni** fortemente correlate, per descriverne attività e risultati conseguiti, progettare ed organizzare la produzione e la logistica, supportare la rete commerciale e di assistenza post vendita. Indagini di mercato, requisiti utente, specifiche tecniche, pianificazione attività, progetto dei diversi sistemi e sottosistemi, elettrici ed elettronici, vincoli legislativi, progetto ed allestimento degli impianti produttivi, organizzazione della logistica, report di sperimentazione e test, verbali di riunione,... sono solo alcuni di questi aspetti legati alla gestione.

Tutti questi documenti insieme alle norme, ovvero la formalizzazione, sulla base dell'esperienza, di criteri guida nello svolgimento di specifiche attività (dalla pianificazione di un nuovo sviluppo ai criteri per la progettazione delle singole componenti), rappresentano la conoscenza aziendale che, debitamente conservata ed organizzata (Gestione della conoscenza o "knowledge management" in inglese), costituisce lo strumento più importante per **migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi**. L'effettiva capitalizzazione dello sforzo profuso nella compilazione è assicurata solo se si garantisce il semplice e rapido reperimento delle informazioni d'interesse, come ad esempio:

- Recuperare le esperienze già fatte in occasione di un nuovo sviluppo
- Modificare/aggiornare prodotti pre-esistenti
- Analizzare eventuali malfunzionamenti
- Confrontare diverse opzioni progettuali
- Fidelizzare la clientela
- Valutare i fornitori
- Programmare campagne pubblicitarie

La gestione della conoscenza si ramifica sotto diversi aspetti, tutti comunque volti alla raccolta dei dati ed informazioni relativi ai clienti. Alcuni di questi sono:

- **Product Data Management (PDM)**. Solitamente utilizzato nei dipartimenti di progettazione delle aziende manifatturiere, è utile per controllare il **processo di sviluppo** attraverso la gestione dei risultati prodotti (distinta base, controllo di versioni, ticket di modifica, workflow, specifiche, testing,...) al fine di centralizzare e potenziare la circolazione delle informazioni e abilitarne la tracciabilità.
- **Supply Chain Management (SCM)**. E' utilizzato per organizzare e riconfigurare dinamicamente la **rete dei rifornimenti** agli stabilimenti produttivi in funzione della localizzazione, disponibilità, capacità e tempi d'approvvigionamento dai singoli fornitori e/o della fluttuazione delle richieste del mercato, per minimizzare i tempi d'inattività a causa di mancanza di materiale o i costi di gestione di un magazzino (just in time production).
- **Customer Relationship Management (CRM)**. Utilizzati dalle grandi aziende per raccogliere **tutti i dati** ritenuti necessari per capire la propria clientela ed **anticiparne i bisogni** così da poter programmare adeguati interventi sulla gamma dei prodotti offerti, sulle capacità di produzione, sul marketing e sulle attività di supporto alla vendita.
- **Enterprise Resource Planning (ERP)**. Per la maggior parte utilizzati dalle aziende manifatturiere, per **pianificare** la produzione, l'approvvigionamento, i magazzini, le relazioni con i fornitori e con i clienti, gli ordini.
- **Computer Aided Software Engineering**. Utilizzati per la gestione del **ciclo di vita** di un prodotto software attraverso l'utilizzo di formalismi grafici (ad es. UML per l'Object Oriented), integrati con tool per la gestione dei requisiti e del testing.

In aggiunta agli esempi sopra citati se ne potrebbero aggiungere ancora molti, ma normalmente si tratta di prodotti sviluppati *ad hoc* oppure ottenuti con forti personalizzazioni di sistemi commerciali,

che risolvono specifiche problematiche proprie (es. per le risorse umane, la gestione documentale, la registrazione dei risultati di sperimentazione o di utilizzo di particolari apparati, ecc).

Da quanto appena detto si può ben capire come la **conoscenza aziendale** risulti frammentata tra sistemi dissimili per tecnologie, linguaggi e piattaforme, oltre che poco accessibile e scarsamente integrata. In particolare, i problemi d'integrazione non sono addebitabili solo a difficoltà tecniche, ma anche, e soprattutto, all'adozione di modelli di rappresentazione dati specifici per i diversi domini: da record e relazioni dei sistemi anagrafici, tipici della gestione del personale, ai documenti classificati dei sistemi di document management, tipici dei PDM.

In particolar modo l'utilizzo del **documento** come unità minima elaborata appare particolarmente limitativo, soprattutto quando si ha a che fare con contenuti molto complessi e ricchi che richiederebbero, invece, una risoluzione più fine per semplificare il reperimento e la correlazione automatica delle informazioni. Questa situazione è particolarmente sentita soprattutto dove il progresso tecnologico induce lo sviluppo di apparati "intelligenti" (ovvero ricchi di contenuti e funzionalità).

(Fonte: Wikipedia)

Ciclo di vita di un prodotto

La gestione del ciclo di vita del prodotto, o **Product Lifecycle Management (PLM)** è un **approccio strategico** alla gestione delle informazioni, dei processi e delle risorse a supporto del ciclo di vita di prodotti e servizi, dalla loro ideazione, allo sviluppo, al lancio sul mercato, al ritiro.

Il PLM non è solo una tecnologia informatica, ma piuttosto un **approccio integrato**, basato su un insieme di tecnologie, su metodologie di organizzazione del lavoro collaborativo e sulla definizione di processi.

L'**obiettivo del PLM** è **ottimizzare** (minor tempo, minori costi, maggiore qualità, minori rischi) lo sviluppo, la modifica ed il ritiro dei prodotti o servizi dal mercato. In breve, il PLM è un supporto all'innovazione.

Facciamo qualche esempio: nel settore automobilistico l'applicazione delle metodologie e dei sistemi di PLM permettono lo **scambio di informazioni** - mentre queste sono ancora in divenire (denominato "*work in progress*") - tra progettisti della scocca dell'auto, progettisti degli stampi con cui verrà prodotta la scocca e progettisti dei componenti (ad. es. fanali) che verranno montati sulla scocca. Scambiarsi informazioni tra membri del team esteso - che include diverse risorse di differenti reparti aziendali, oltre a clienti e partner esterni - è **la base della collaborazione**.

Il PLM in un certo senso esiste da sempre, da quando l'umanità ha iniziato a collaborare ed a sviluppare nuovi idee e prodotti, ma è negli ultimi vent'anni che diverse tecnologie informatiche e metodologie sono state create, testate e applicate **con metodo**.

Il PLM e' composto da una serie di moduli che concorrono e collaborano allo sviluppo del prodotto; questi possono essere elencati come segue :

- **Document Management:** gestione della documentazione tecnica e di progetto.
- **Product Structure:** gestione della configurazione di prodotto (Struttura , BOM).
- **Configuration Management:** gestione delle varianti e dei lotti di produzione.
- **Change Management:** gestione dei cambiamenti di una o più entità
- **Workflow & Life Cycle:** strumento di gestione del flusso aziendale dei dati.
- **Catalog Library:** gestioni dei componenti normalizzati e delle parti standard
- **Supply Management:** gestione dello scambio dati con i subfornitori.
- **New Product Introduction:** gestione del processo di lancio di un nuovo prodotto.

L'implementazione di uno o più moduli in un sistema PLM dipende dal grado di integrazione che si vuole dare al processo produttivo. Il PLM è maggiormente diffuso nel settore industriale manifatturiero, ma sta iniziando ad essere **considerato ed utilizzato nel settore delle telecomunicazioni e dei servizi**: in generale in tutte quelle attività o settori dove esiste un focus ed un ciclo di vita di sviluppo di nuovi prodotti o servizi.

(Fonte: Wikipedia)

Email Marketing

Molte volte per contattare diversi clienti può essere molto utile impostare una campagna di Email Marketing. Le mail possono raggiungere velocemente diversi clienti.

Un'azione tipica di Email Marketing prevede:

- l'ideazione e la redazione del testo del messaggio di posta elettronica;
- la raccolta, l'archiviazione e la gestione degli indirizzi di email;
- la spedizione di email ai destinatari;
- la gestione e la manutenzione del software necessario.

La decisione di svolgere queste attività all'interno dell'azienda o di affidarle a fornitori esterni dipende dalla combinazione di diversi fattori, quali ad esempio:

- la rilevanza che attribuiamo all'email marketing
- le professionalità presenti all'interno dell'azienda
- le risorse a disposizione
- il numero di email da inviare e l'eventuale esigenza di selezionare i destinatari in relazione a dei precisi parametri
- la frequenza degli invii
- il controllo dei risultati che si ritiene opportuno effettuare
- l'esigenza di integrazione dei dati delle campagne di email marketing con altri database aziendali.

Per inviare una volta al mese una newsletter informativa sulle novità a cinquanta rivenditori può essere infatti sufficiente uno dei programmi di posta elettronica normalmente utilizzati, una persona che lo sappia usare ed un'altra (o magari anche la stessa) che rediga, ad esempio sotto forma di lista della spesa, l'elenco delle novità.

In questo caso tutta l'attività può essere svolta internamente, le risorse investite risulteranno minime e i risultati saranno... in proporzione.

Infatti utilizzando un normale programma di posta elettronica il controllo dei risultati può essere effettuato solo in via indiretta grazie all'analisi dei file di log, ma non è possibile individuare il profilo del cliente né tracciarne la storia; in definitiva non abbiamo informazioni certe sulla base delle quali definire ed, eventualmente, migliorare le nostre azioni di email marketing.

Inoltre affidare la redazione del messaggio ad una persona senza una professionalità specifica può voler dire, ad esempio, finire nell'elenco di coloro che fanno spamming e avere come conseguenza maggiore difficoltà a recapitare i propri messaggi.

Viceversa decidendo di utilizzare l'email marketing come strumento strategico di comunicazione con i clienti e i potenziali clienti e, ad esempio, inviando mille email al mese, selezionate di volta in volta in base a determinati parametri da una lista di cinquemila indirizzi, è indispensabile un'attenta analisi dei costi e dei benefici connessi alla scelta di svolgere l'attività internamente o esternamente. La selezione degli indirizzi e la gestione dell'invio, tramite normale programma di posta elettronica, sono infatti assolutamente sconsigliabili.

L'affidare gli invii dell'email ad un gestore esterno è invece spesso meno costoso ma la loro pianificazione potrebbe risultare meno flessibile. Pertanto, in generale, quando si inizia e se si possiede poca esperienza, è consigliabile affidare a fornitori esterni le attività di email marketing.

Viceversa, una volta che l'azienda abbia acquisito esperienza e ritenga strategica l'integrazione delle attività di email marketing con altri database interni, svolgere l'attività internamente può essere la scelta giusta. In particolare alcune aziende hanno dichiarato che il ricorso a fornitori esterni offre l'opportunità di utilizzare software più sofisticati e costantemente aggiornati. Ciò consente una migliore selezione dei destinatari e un più efficace controllo in tempo reale dei risultati.

La parte creativa, cioè l'ideazione della campagna e la redazione del testo del messaggio, viene invece prevalentemente sviluppata all'interno dell'azienda.

Fonte: <http://www.microsoft.com/italy/pmi/marketing/emailmarketing/outsourcing.mspx>

Autori: Adriana Galgano e Eugenio La Mesa

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.



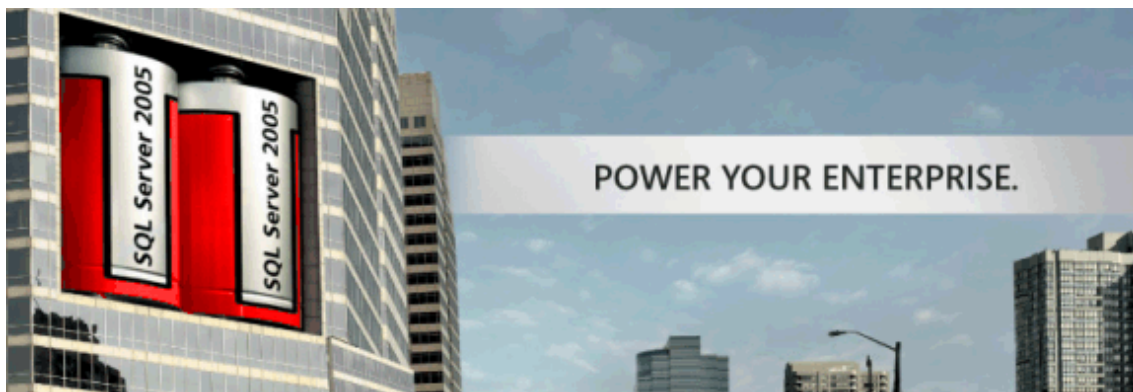
GAT.Crm[®] e Voip sono attualmente sottoposti ai consueti ed approfonditi test tecnici, funzionali e operativi, particolarmente lunghi e onerosi in virtù delle notevoli differenze introdotte dal nuovo sistema operativo.

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

Il redazionale del sito del CLUB CMMC pone in risalto i risultati della Giornata Nazionale del 24 Ottobre, volta sul tema "CRM ed innovazione Tecnologica"

CRM e innovazione tecnologica

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

"Oltre quaranta aziende sono state coinvolte in iniziative molto variegata. Gli eventi rivolti all'esterno delle aziende si sono proposti di affrontare l'esigenza di far sentire la presenza sul territorio cercando di creare un network professionale per condividere le esperienze, ma anche per agevolare il contatto con le persone - soprattutto giovani - interessate al lavoro di relazione, evidenziando le caratteristiche positive di questa esperienza professionale.

Tra le novità, un vendor che ha allestito due desk negli aeroporti di Milano Linate e Milano Malpensa per informare i passeggeri sul tema del CRM e dell'innovazione.

Sono comunque prevalse le iniziative rivolte all'interno delle organizzazioni. Alcune hanno cercato di migliorare il clima rendendo più partecipi i collaboratori del front-office, ad esempio coinvolgendoli nell'identificazione di nuovi servizi da offrire al cliente, oppure mediante visite guidate in nuovi locali destinati a servizi di back-office, oppure ancora con un sondaggio volto ad ottenere lo spostamento del capolinea di un autobus per raggiungere la sede aziendale".

Le relazioni e le foto dell'evento possono essere consultate qui:

http://www.club-cmmc.it/ccday/giornata_nazionale2007.htm

Ecco alcune foto del nostro stand presso gli aeroporti di Linate e Malpensa:

<http://www.markab.it/nweb/?folder=07SISECO/Files/>



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

2° Meeting Club CMMC

Il prossimo 5 Dicembre sarà organizzato a Milano il secondo Meeting del Club CMMC.

mercoledì 5 dicembre 2007

**Centro Congressi
Istituto Centrale Banche Popolari Italiane
Via Verziere 11 - Milano**

ore 9,00 inizio registrazioni

I principali contenuti del Meeting CMMC sono:

- Cosa é stato fatto ... e magari non é del tutto noto. Consuntivo Giornata Nazionale
- Gli scenari: da economico-finanziario a giuslavoristico e delle relazioni industriali.
- Marketing e Commerciale: come la competizione condiziona la Qualità dei servizi
- La Cultura della Relazione con il Cliente: come é conosciuta e considerata.

Subito dopo il buffet, ore 14 circa, vi sarà una visita culturale alla vicina Università Statale di Milano.

Il meeting si concluderà alle 16,00.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito CMMC:

http://www.club-cmmc.it/attivita/modulo_agenda2007.htm

Novità GAT

GAT.Crm® - versione 4.6.1

Nel mese di **Novembre 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

- Tabelle Comuni (come da cappario di Poste Italiane, o versione free del maggio 2006)

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

- Presentazione GAT.crm:

PPT: http://www.siseco.it/download/Presentaz_GAT_crm.pps

HTML: 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

E' DISPONIBILE IL CD CON IL SETUP COMPLETO

E' disponibile il CD di installazione GAT.

Il CD contiene:

- ✓ **SETUP completo** vers. 461 (o 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

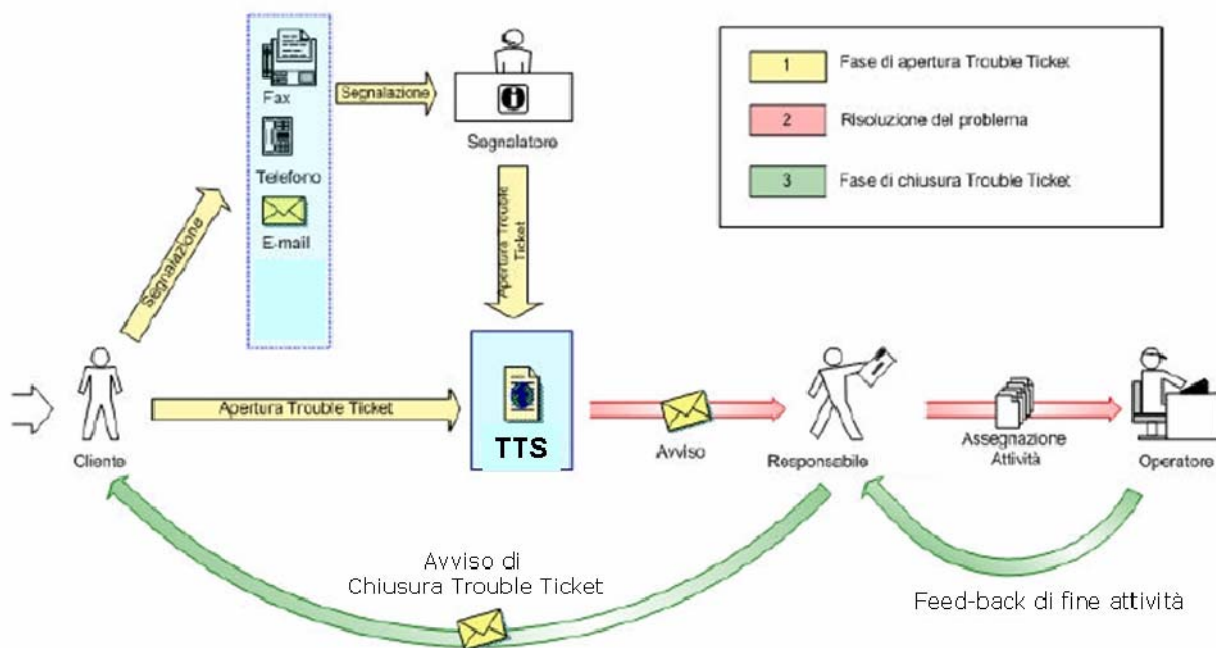
FUNZIONALITA'

- 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

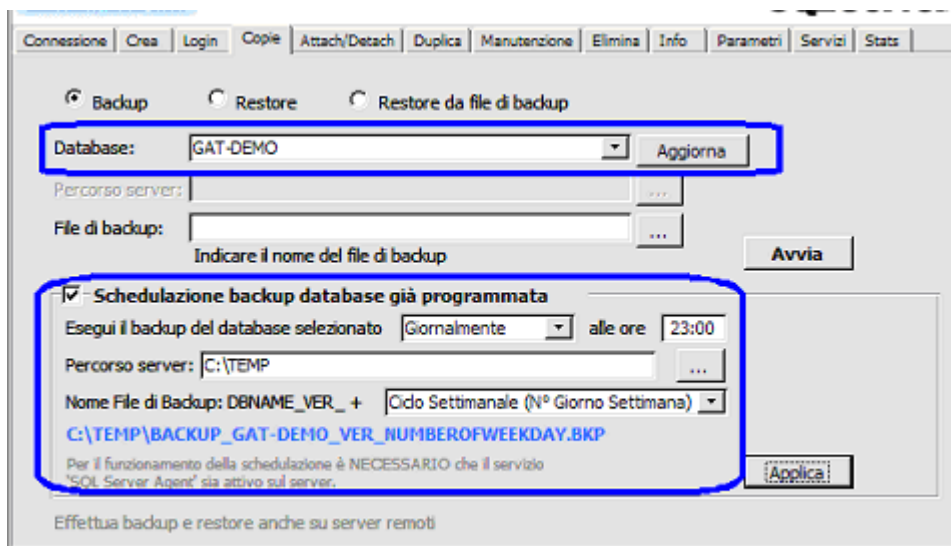
Consente di fornire risposte complete in tempo reale. GAT WEB DESK è il sistema più completo e ideale per gestire tutte le attività di Help Desk, Trouble Ticketing e Knowledge Management attraverso Internet direttamente tra i clienti e il team di assistenza.



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:

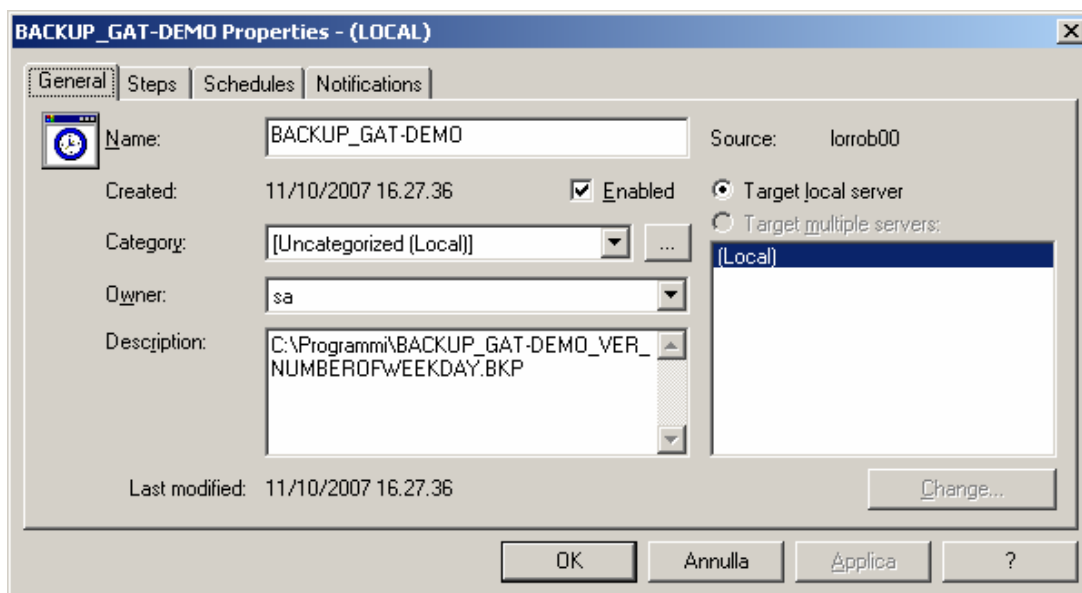


Il nome del file di backup può avere diverse semantiche, al fine di consentire differenti cicli di backup:

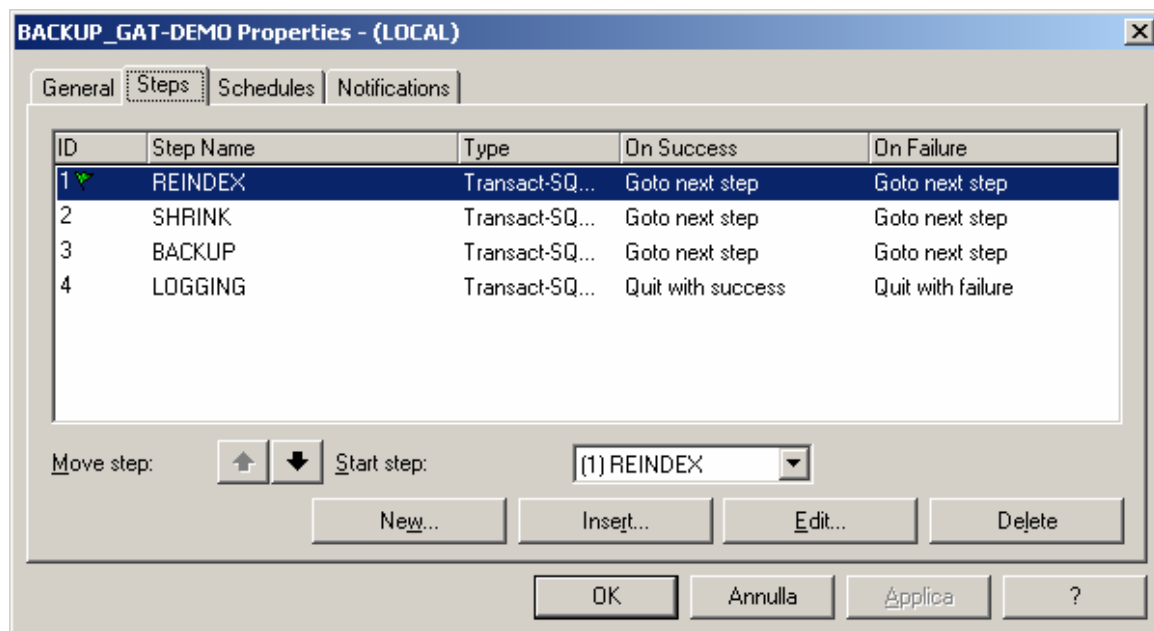
- Ciclo Infinito (YYYYMMDD), crea una copia diversa tutti i giorni
- Ciclo Settimanale (N° Giorno Settimana), crea sette copie diverse, una per ogni giorno, con un diverso numero
- Ciclo Mensile (N° Giorno del mese), crea N copie diverse con indicato il giorno in cui è stata fatta, per cui una copia 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.** 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.** Dopo aver ricostruito completamente gli indici procede alla compattazione del database
3. **BACKUP.** 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.** 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).

Creazione Report Personalizzati

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

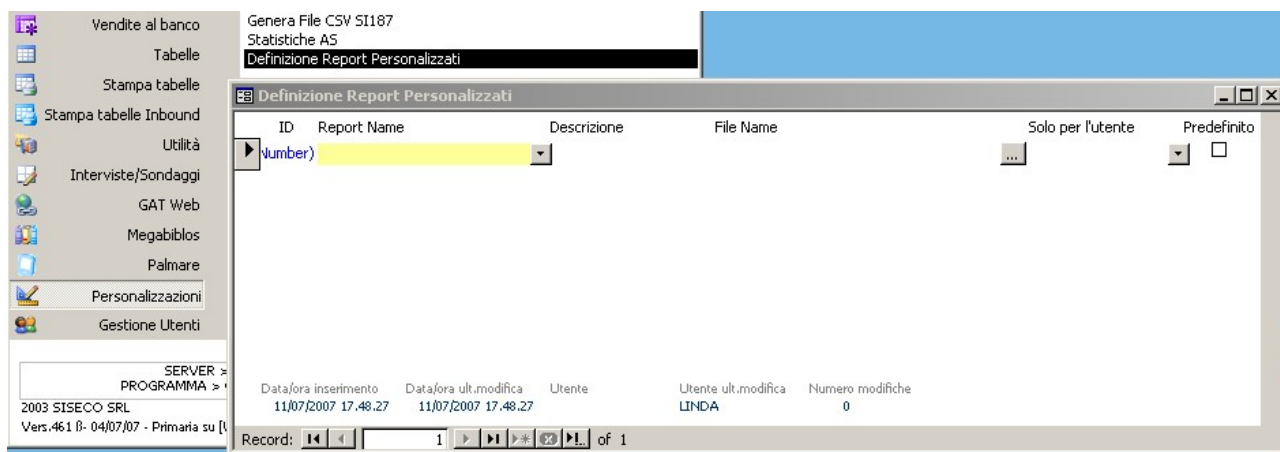
- ✚ Possibilità di creare anche modelli diversi dello stesso documento (es. Agenda) e decidere poi quale usare al momento della stampa
- ✚ Creazione di un modello con informazioni anche sempre diverse, personalizzabile per ogni utente
- ✚ Maggiore efficacia di comunicazione con i clienti
- ✚ Maggiore 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

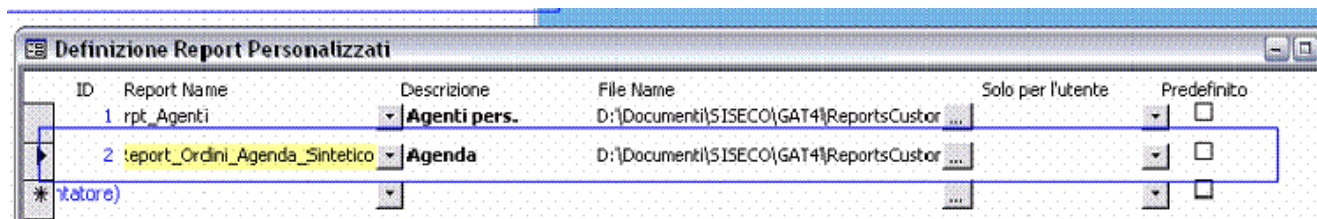
Se si desidera personalizzare un report qualsiasi, si può richiedere a Siseco il modello del report da personalizzare (es. Agenda sintetica, registro ingressi/uscite, ecc), che provvede ad inviarlo al richiedente. Il file modello inviato da Siseco è in formato "ADP".

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:



- **REPORT NAME**, scegliere il nome standard del report da utilizzare (es. "Report Ordini Agenda Sintetica" 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"/>	<input type="checkbox"/>
(Number)			...	<input type="checkbox"/>	<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

SISECO SRL - Via Silvestro 40 - 21052 Busto Arsizio VA

5-14-07

DISTINTA RIEPILOGATIVA MENSILE

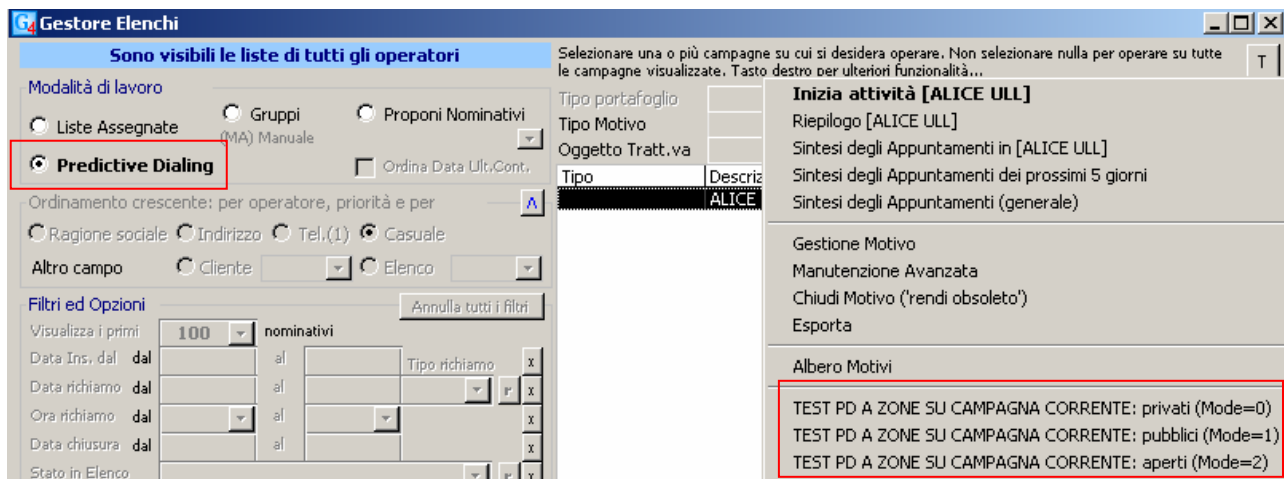
Prot.	Data contratto	Agente	Cliente P./MA	Cod.Fisc.	Trattativa N° Nr. Telefono	Data conf.	Portafoglio Note	Gruppo Prodotti	Codice prodotto Descrizione prodotto	Q. B.	N° De r./Linee
1348		AGN00 Nessuno Agente	SISECO Srl		T_0001348 0031341917	11/10/2006	GENERICO G		MOUSEO TT MOUSEO TTICO	1,00	- -
1348		AGN00 Nessuno Agente	SISECO Srl		T_0001348 0031341917	11/10/2006	GENERICO G generico		PRODD01 CENTRALINO TELEFONICO	1,00	- -
1438		AG001 Fanti Ferruccio	SISECO Srl		N_0001438 0031341917	08/01/2007	GENERICO G generico		PRODD01 CENTRALINO TELEFONICO	1,00	- -

Controllo dell'attività del PD a Zone

In GAT461 è presente una nuova funzione, molto utile per monitorare l'andamento dei nominativi quando si lavora con il Predictive e l'algoritmo adattativo per ZONE (AZ).

La funzione è visibile in Gestore Elenchi, solo per l'amministratore.

Si attiva premendo il tasto destro del mouse sulla campagna PD che si desidera monitorare.



Le scelte possibili sono tre:

- monitorare la situazione delle zone in lavorazione + richiami privati
- monitorare la situazione delle zone in lavorazione + richiami pubblici
- monitorare la situazione delle zone in lavorazione + richiami privati, pubblici ed aperti

Dopo aver selezionato l'opzione desiderata, GAT estrae un file in formato HTML (che può essere inviato all'assistenza), dove è riportato l'andamento della campagna, "spaccato" in quattro viste.

Il file estratto scegliendo l'opzione "test aperti (mode=2)" ha un aspetto simile a questo:

GAT - CRM, Contact Center & Telemarketing (SISECO SRL) [461B- 08/08/07]
Client Engine: 9.0 - S.O.: Win XP Professional Service Pack 2 (Build 2600)
Utente corrente: ADMIN - Amministratore 12345aA! - Admin: Vero - Power: Vero
Postazione: \\WELLCOME-A14616\Utente
Database corrente: GAT-DATI
EXEC [PD_GetNumbersToCall_Zone] 0,141,1,1,0

Agenti Coinvolti	Codice Agente	Cognome	Nome
Agenti Coinvolti	AG3	Neri	Luca

Questa tabella mostra gli agenti coinvolti nella lavorazione per la giornata indicata nel parametro CC001. (praticamente riprende la tabella "Zone degli Agenti")

Agenti Coinvolti	AG001	COLOMBO	MIRCO ATTILIO
Agenti Coinvolti	AGN	Nessuno	Agente
Agenti Coinvolti	AGN00	Nessuno	Agente
Agenti Coinvolti	AGRLO	Lorenzetti	Roberto

5 record esportati.

AppXAgenti	q	IDAgente
-------------------	----------	-----------------

0 record esportati.

ZoneDaElenchi	Cod_Zona
Zone da Elenchi - nomi A or W	
Zone da Elenchi - nomi A or W	A365
Zone da Elenchi - nomi A or W	A440
Zone da Elenchi - nomi A or W	A950
Zone da Elenchi - nomi A or W	AO
Zone da Elenchi - nomi A or W	B137
Zone da Elenchi - nomi A or W	B178
Zone da Elenchi - nomi A or W	B300

8 record esportati.

ZoneLibere	GiornoRiferimento	Cod_Zona	IDAgente	LimiteAppuntamenti	Residuo
Zone Libere	12/08/2007	A440	25	1	1
Zone Libere	12/08/2007	B971	25	1	1
Zone Libere	12/08/2007	C003	25	1	1

3 record esportati.

IDELENCO	TEL
29508	68877

1 record esportati.

Questa tabella mostra gli appuntamenti già presi per la giornata indicata nel parametro CC001

Questa tabella mostra le zone "lavorabili" (indicate in Anagrafica / Zone degli Agenti)

Questa tabella mostra i nomi e le zone che GAT sta "passando" per il giorno indicato dal parametro CC0001. Elenca inoltre il limite appuntamenti impostato (in agenda degli agenti) ed il residuo/priorità (vedere CC0066E)

Questa tabella mostra i nomi ancora "chiamabili"

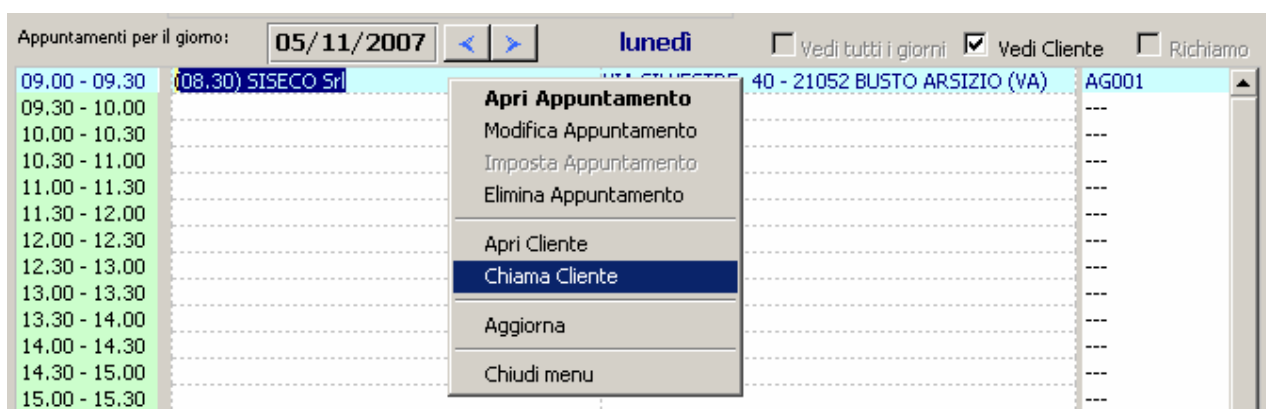
Lo sapevi che con GAT...

Chiamate dirette dall'agenda

Molte volte può capitare di dover richiamare velocemente un cliente al quale è stato fissato un appuntamento. Nelle ultime versioni è possibile effettuare una o più chiamate direttamente dall'agenda (sia settimanale che giornaliera), senza dover essere operatori o passare attraverso il Gestore Elenchi. Esiste infatti la funzione "chiama" che compare direttamente tra le voci di menu, selezionando un appuntamento dall'agenda.

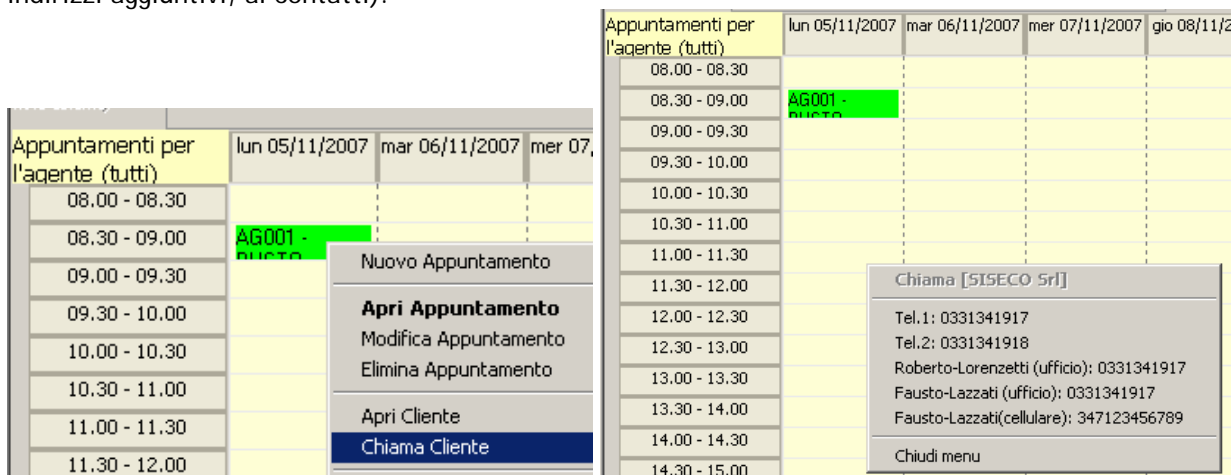
Agenda Giornaliera

Cliccando col tasto destro del mouse su un appuntamento già fissato, si trova la dicitura "Chiama Cliente". Quando si seleziona, viene preso il primo numero di telefono disponibile del cliente (TEL1) e viene lanciata una chiamata che va direttamente su voip.



Agenda Settimanale

Cliccando col tasto destro del mouse sopra il nome del cliente desiderato, comparirà un menu contestuale che contiene - tra le altre - la voce "chiama Cliente". Dopo aver selezionato la voce, comparirà un'altra finestra, dove è possibile selezionare uno dei numeri del cliente (dal TEL1 agli indirizzi aggiuntivi, ai contatti).




Anche in questo caso verrà fatta partire direttamente una chiamata.

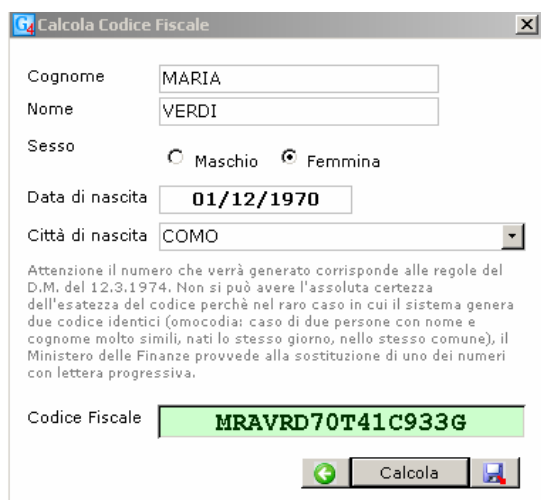
Nota: le chiamate sono fatte direttamente usando il carrier telefonico; non saranno registrate in alcuna parte del programma.

Utilità nella maschera Anagrafica del cliente

Come sappiamo, l'anagrafica è la parte di programma che raccoglie tutti i dati del cliente, dai dati anagrafici, a quelli sulle telefonate effettuate, le vendite, i responsabili, ecc., il tutto per avere un quadro completo della conoscenza del cliente in ottica CRM.

La maschera anagrafica all'interno di GAT assolve in pieno questa funzione; al suo interno ha inoltre a disposizione diverse funzioni. Vediamo in una breve panoramica alcune di queste (molto utili ma forse poco conosciute).

Calcolo automatico del Codice Fiscale: grazie al tasto  posizionato di fianco alla cella del codice fiscale, è possibile eseguirne velocemente il calcolo, a patto che si conosca la città e la data di nascita del cliente.



Calcola Codice Fiscale


Cognome: MARIA
Nome: VERDI
Sesso: Maschio Femmina
Data di nascita: 01/12/1970
Città di nascita: COMO


Attenzione il numero che verrà generato corrisponde alle regole del D.M. del 12.3.1974. Non si può avere l'assoluta certezza dell'esattezza del codice perchè nel raro caso in cui il sistema genera due codici identici (omocodia: caso di due persone con nome e cognome molto simili, nati lo stesso giorno, nello stesso comune), il Ministero delle Finanze provvede alla sostituzione di uno dei numeri con lettera progressiva.

Codice Fiscale: **MRVARD70T41C933G**

Calcola

Nota: se la città e la data di nascita sono inseriti negli appositi campi (sotto la linguetta "Altri

Dati"), premendo solo il tasto  i campi sono automaticamente riportati sulla maschera del calcolo.


Tasto "Azzona":  Premendo questo tasto il cliente viene automaticamente azionato nella zona di riferimento.

Zona	Azzona	YA05	BUSTO ARSIZIO
Zona Dettaglio		BUSTO AR	BUSTO ARSIZIO
		BUSTO ARSIZIO	3
		BUSTO ARSIZIO	3
		BUSTO ARSIZIO	3
		CASSANO MAGNAGO	3
t.modifica	Numero mod	SAMARATE	3
	1	SAMARATE	3
		GALLARATE	3

Nota bene: le zone devono già essere esistenti, presenti in Anagrafiche / Zone Definizione ed essere abilitate.

L'azzonamento verrà fatto come sempre in base a come la zona è definita.

Nota: nell'anagrafica la "zona dettaglio" va specificata manualmente (vedi immagine)

Verifica indirizzo e numero di telefono: di fianco al numero di telefono (TEL1) del cliente, ci sono i seguenti tasti:  , che permettono alcune ricerche:

I: verifica sul web l'indirizzo in base al numero telefonico

A: verifica sul web la copertura ADSL del numero

C: effettua una chiamata immediata al cliente (non è registrata in GAT)

Vicino al campo "provincia", compaiono invece i tasti  , dove:

M: visualizza sul web la mappa del cliente

T: verifica sul web il numero di telefono in base al nominativo / indirizzo

Condizioni particolari / limitazioni in agenda: nella linguetta "Condizioni" possono essere inserite le condizioni di pagamento del cliente, es. la banca, il codice ABI/CAB, sconti particolare, ecc. Particolarmente utile la funzione:

Note di Consegna o Note Appuntamento

Limiti Agenda 

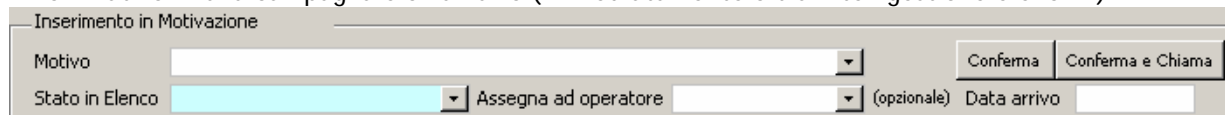
che permette di limitare le consegne negli orari specificati. Gli orari si inseriscono con la sintassi consueta, es. "12 13", limita l'agenda dalle ore 12.00 alle ore 13.59.

Contatti: nella linguetta dei "contatti" è possibile inserire i nomi ed i dati personali dei referenti aziendali (direttore, tecnico, responsabile, ecc). Nella stessa maschera sono presenti i tasti



. Il primo (Gestione Contatti) mette a tutto schermo i contatti del cliente. Il secondo (Calcola data di Nascita) se il codice fiscale del contatto è inserito calcola automaticamente la data di nascita dei contatti.

Inserimento in motivazione: dalla linguetta di "Altri collegamenti" è possibile inserire velocemente il nominativo in una campagna e chiamarlo (immediatamente o tramite "gestione elenchi").



Se si desidera chiamare il nominativo, si consiglia di scegliere uno stato del tipo "Aperto" oppure al massimo un "W" (attesa). L'operatore è opzionale (si può inserire o meno).

Il tasto CONFERMA inserisce il cliente in motivazione con lo stato (e l'operatore) scelto.

Il tasto CONFERMA E CHIAMA permette di chiamare immediatamente il nome (in questo caso però è necessario scegliere un operatore). Viene aperta la maschera della telefonata.

Nota: la funzionalità di "inserimento in motivazione" si attiva mediante il parametro CK0027. Invece col parametro CK0050 è possibile impostare "d'ufficio" sempre lo stesso stato elenco (inserendo l'ID dello stato elenco come valore del parametro).

Altri collegamenti: questa parte di anagrafica riepiloga tutta la storia del cliente, ed è INTERAMENTE consultabile con pochi click. Sul lato sinistro troviamo diversi tasti:

- **Gestione Elenchi:** mostra in quali campagne è presente il nominativo ed il suo status attuale. Agli utenti avanzati è anche possibile eseguire delle modifiche, come cambiare lo stato elenco, cambiare la campagna, eliminare una o più righe. Nota: se sono presenti dei contatti,

il tasto diventa verde: 

- **Segnalazione/Contratti:** mostra tutti i contratti legati al nominativo. Anche in questo caso, se l'utente è avanzato, può aprire e consultare i contratti, modificarli, eliminarli, ecc.
- **Telefonate:** vengono mostrate tutte le telefonate fatte ai clienti, una maschera per chiamata. Come sopra, se l'utente è avanzato, può aprire, modificare e cancellare le telefonate (l'operazione è ovviamente sconsigliata).
- **Contatti Inbound:** permette di vedere le chiamate ricevute (e registrate) sul cliente. il tasto è attivo solo se è presente in modulo Inbound.

Per finire, facciamo una panoramica dei parametri legati all'anagrafica:

CK0011	Anagrafica Clienti: abilita modifica immediata all'apertura
CK0027	Anagrafica Clienti: consenti inserimento singolo e rapido in Motivazione
CK0038	Anagrafica Clienti: consenti modifica P.IVA, Cod.Fisc, Rag.Sociale, Portafoglio solo ad utenti avanzati
CK0024A	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (Tel1) su salvataggio clienti (Bloccante)
CK0025	Anagrafica Clienti: effettua controllo Partiva IVA al salvataggio
CK0026	Anagrafica Clienti: effettua controllo Codice Fiscale al salvataggio
CK0050	Anagrafica Clienti: IDStato elenco predefinito per inserimento rapido in motivazione
CK0051	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (Ragione Sociale) su salvataggio clienti
CK0003A	Anagrafica Clienti: Provincia assegnata solo in base al Comune ?
CK0005A	Anagrafica Clienti: Controllo duplicati (PI/CF) su salvataggio clienti (Bloccante)

Utilità in Gestione Elenchi

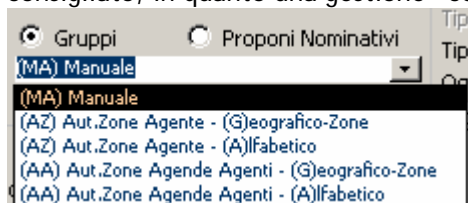
La Gestione Elenchi è la “pagina di partenza” per poter vedere le campagne ed iniziare a chiamare i vari clienti. La maschera è divisa grossomodo in due parti:

- a sinistra, modalità di lavoro e raggruppamento e vari filtri (più o meno visibili ed utilizzabili)
- a destra, lista delle campagne

Modalità di lavoro: è la modalità con la quale gli operatori lavorano. Attualmente esistono:

- liste assegnate (è l’amministratore che distribuisce preventivamente i nominativi)
- gruppi (l’operatore “chiede” i nominativi al sistema di volta in volta)
- proponi (come sopra, ma l’amministratore imposta e controlla manualmente le zone, gli agenti, il numero di appuntamenti presi e modifica di conseguenza il flusso dei nomi)
- predictive (i nominativi sono chiamati automaticamente da GAT)

Le varie scelte possono essere impostate dall’amministratore mediante il parametro CC0067 (che spunta automaticamente la modalità scelta e spegne le altre, evitando blocchi o malfunzionamenti). Esiste anche il parametro “CC0066D: Gestore Elenchi-Mod.Proponi: consenti cambio rapido di modalità da Gestore Elenchi” che permette di personalizzare il tipo di scelta di modalità quando si lavora con “l’algoritmo adattativo”. Permettere il cambio rapido di modalità di lavoro è però poco consigliato, in quanto una gestione “centralizzata” è sicuramente migliore.

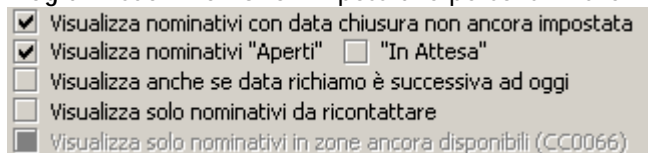


Ordinamento: i nomi sono proposti nell’ordine qui stabilito (ragione sociale, indirizzo, tel1, un campo a scelta dell’operatore oppure “casuale”). Può essere impostato automaticamente mediante il parametro “CC00100 - Gestore Elenchi: impone ordinamento N-non impone,1-Rag.Soc,2-Indirizzo,3-Tel.1,4-campo Clienti,5-campo Elenchi,6-Casuale”

Filtri ed opzioni: in linea di massima tutti i filtri sono sempre visibili ed utilizzabili; alcuni possono essere invece personalizzati mediante alcuni parametri:

- CC0025: Blocca campo **Visualizza i primi N nominativi** in Gestore Elenchi (0=Non bloccato).
Blocca appunto il campo
- CC0038: Gestore Elenchi: consenti utilizzo **Filtro Avanzato** in gestore Elenchi ?. Attiva o spegne il tasto
- CC0096 - Gestore Elenchi: consenti Riepilogo Odierno. Può attivare o spegnere il tasto

Flag di visualizzazione. E’ possibile personalizzare i flag presenti nella parte inferiore sinistra...



...mediante la serie di parametri CC0097:

- CC0097A: Gestore Elenchi: Visualizza nomi con data chiusura non ancora impostata (Llibero, SI, NO)
- CC0097B: Gestore Elenchi: Visualizza nominativi con stato del tipo APERTO (Llibero, SI, NO)
- CC0097C: Gestore Elenchi: Visualizza nominativi con stato del tipo ATTESA (Llibero, SI, NO)
- CC0097D: Gestore Elenchi: Visualizza anche se data richiamo è successiva ad oggi (Llibero, SI, NO)
- CC0097E: Gestore Elenchi: Visualizza solo nominativi da ricontattare (Llibero, SI, NO)

Con questi valori:

- LI: rimangono visibili ed utilizzabili a piacimento dall’operatore.
- SI: si impone che in Gestione Elenchi siano selezionati ma non modificabili dall’utente.
- NO: si impone che in Gestione Elenchi non siano selezionati e non siano modificabili dall’utente

Anche per quanto riguarda la visualizzazione delle campagne (ed eventuali filtri) ci sono dei parametri:

CC0087: Gestore Elenchi: aggiorna numero nominativi in base alle Opzioni Aperto/Attesa.

CC0090: Gestore Elenchi: se il filtro Motivi è vuoto visualizza tutti i motivi/campagne.

CC0099: Gestore Elenchi: considera data di riferimento Inizio/Fine dei Motivi

CC00101: Gestore Elenchi: l'operatore può scegliere su quale Motivi/Campagne lavorare

CC00103: Gestore Elenchi: abilita ricerca Motivi per Tipo Portafoglio. Spegne od accende il campo

Tipo portafoglio    che si trova a destra sopra le campagne.

Per finire, una panoramica commentata sui parametri più usati in Gestore Elenchi:

CC0019	Gestore Elenchi: visualizza solo primi N Richiami	In Gestore Elenchi è possibile visualizzare solo un certo numero di richiami, ovvero tanti quanti specificati nel valore del parametro. NOTA: se in Gestore Elenchi l'operatore non mette alcun filtro (es. Data Richiamo), si visualizzano SEMPRE prima i richiami con scadenza più vecchia.
CC0053	Gestore Elenchi: consenti stampe da Gestore Lista Call Center (Outbound)	SI: l'utente è abilitato alle stampe/esportazioni dei dati NO: l'utente non è abilitato alle stampe/esportazioni
CC0068	Gestore Recall: filtra elenco richiami con i filtri impostati in Gestore Elenchi	SI: i richiami vengono proposti in base ai filtri impostati nel Gestore Elenchi, compreso il Filtro Avanzato Clienti (incluse le caratteristiche) NO: i richiami vengono proposti nella maniera usuale (prima i più obsoleti od urgenti da fare)
CC0068A	Gestore Recall: se CC0068=SI filtra elenco richiami solo in base ai Motivi	Questo parametro si usa in abbinamento al CC0068 se quest'ultimo ha valore SI. Il CC0068A effettua un ulteriore filtro solo per i richiami.
CC0088	Gestore Elenchi: visualizza nome e indirizzo dei nominativi da chiamare	In Gestore Elenchi (prima di iniziare le chiamate): SI: visualizza i dati del cliente (nome, indirizzo, ecc) NO: non visualizza la ragione sociale del cliente
CC0089	Gestore Telefonate: visualizza dati cliente al contatto	Durante la TELEFONATA: SI: visualizza i dati completi del cliente NO: non visualizza i dati del cliente, si vede solo il numero di telefono
CC0095	Gestore Elenchi: auto-libera i nominativi privati e aperti all'uscita del Gestore Lista	Impostato a NO, appena si esce da Gestore Elenchi i nominativi assegnati rimangono a chi li ha presi. Impostandolo invece a SI, quando un operatore esce da Gestore Elenchi, tutti i propri nominativi privati (aperti e richiami) e quelli in stato "aperto" vengono automaticamente disassegnati, ovvero diventano visibili e lavorabili da tutti. Non vengono invece liberati i nomi in qualsiasi altro stato. Quando l'operatore rientra in Gestore Elenchi potrà richiedere altri nominativi.

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 PROSSIME DATE:
Mercoledì 12 Dicembre

Il corso è gratuito. Iscriviti subito scrivendo a 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

* * *

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

Gadgets GAT.Crm

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

- antistress
- cordino portachiavi
- Borsone GAT.Crm
- Zainetto GAT.Crm
- calendari mensili da muro * 2008*
- mouse pad
- cappellini (rosa od azzurro)
- calendari annuali da tasca e da tavolo
- magliette
- planning (in A3 o A4)



(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

Calendario 2008 !

Il nuovo Calendario 2008 è in lavorazione!
Sarà ancora più ricco di sorprese e novità

Come gli scorsi anni, anche questo calendario si comporrà di 13 splendide immagini riprese in Italia ed in tutto il mondo (Africa, Asia, Norvegia, Germania, Francia, Inghilterra, ecc) con una frase ad hoc per ogni mese (uno spunto di riflessione).

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.

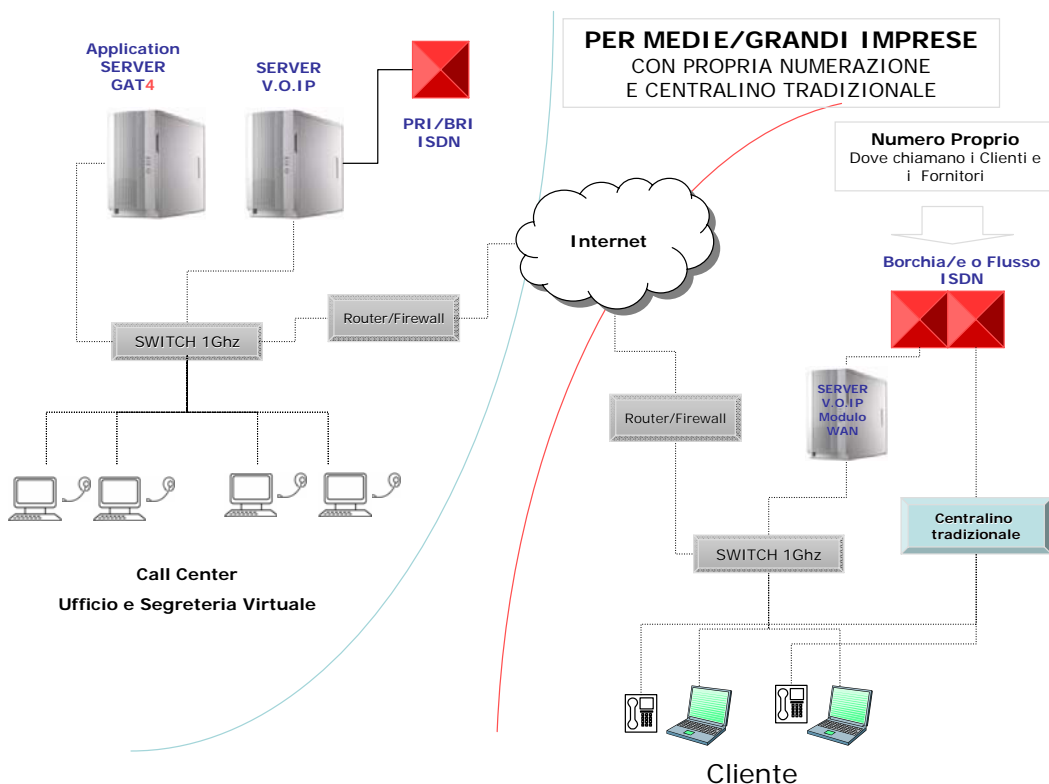
MODALITA' MISTA

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.



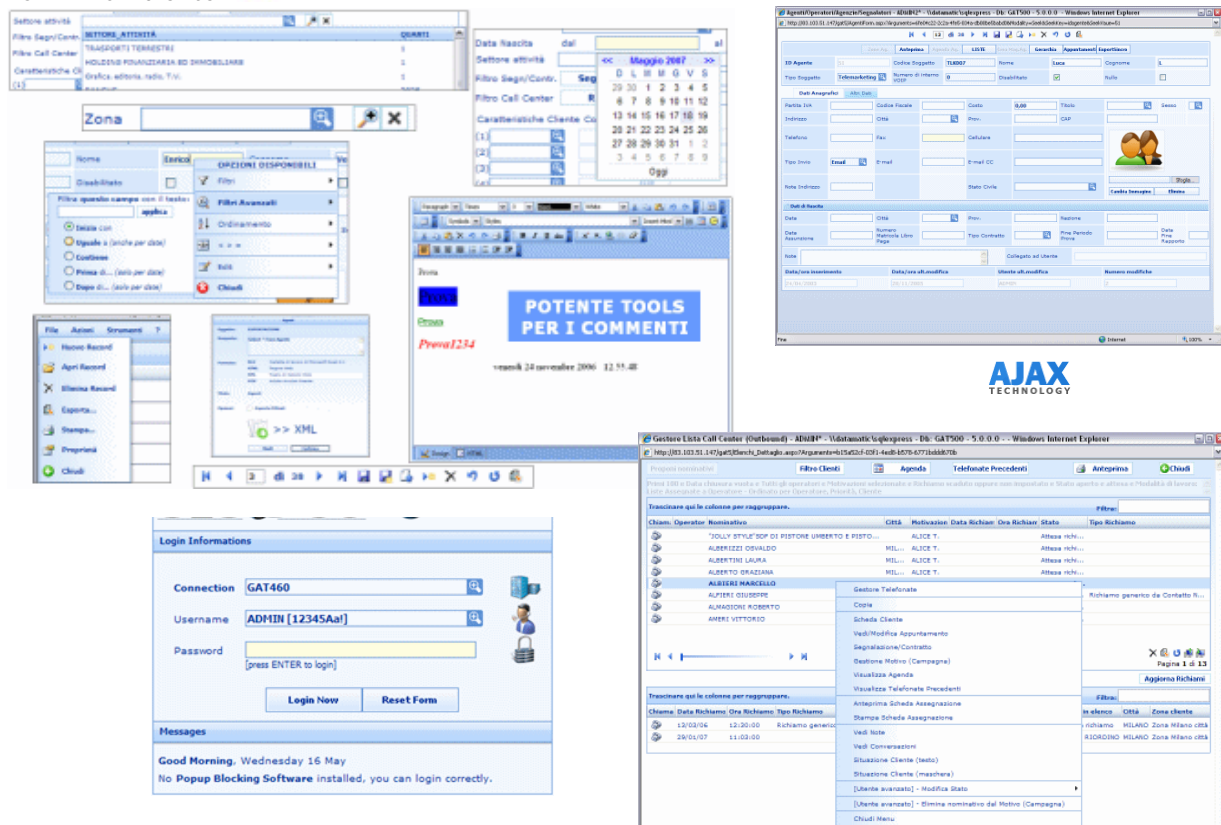
Sviluppi in corso...

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 like 'SETTORI_ATTIVITA', 'Filtro Segni/Caric.', and 'Filtro Call Center'. In the center, there's a screenshot of a web page with a calendar for May 2007 and a table of client characteristics. On the right, there's a screenshot of a user profile form with fields for name, address, phone, and email. Below these, there's a screenshot of a login page with fields for connection (GAT460), username (ADMIN [12345Aa]), and password. At the bottom right, there's a screenshot of a main dashboard with a table of operators and their call records, and a sidebar with navigation options like 'Gestione Telefonata', 'Scheda Cliente', and 'Visualizza Agenda'.

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