

# LA SOLUZIONE

www.unmondodisoluzioni.it



## Atlantic Technologies, GST, Siebel Siebel Call Center e Marketing

*Comunicare con i clienti, ovunque, in qualsiasi momento, attraverso qualsiasi canale, in modo facile ed interattivo. Ecco sintetizzate le esigenze primarie delle aziende che desiderano competere efficacemente con le sfide del mercato attuale. Grazie a SIEBEL Call Center le organizzazioni possono costruire proficue relazioni con i clienti e offrire un servizio affidabile e di eccellente qualità, riducendo contemporaneamente il valore TCO (Total Cost of Ownership). Ciò grazie alla gestione, sincronizzazione e coordinamento di tutti i punti di contatto con il cliente, attraverso il Call Center operante su un territorio o Internet.*

*Siebel Call Center può inoltre essere abbinato al modulo Siebel Marketing che consente la gestione ottimale di tutti gli strumenti di marketing e la pianificazione di campagne mirate ed integrate.*

I Call Center dedicano oggi maggiore attenzione e tempo allo sviluppo dei rapporti con i clienti e allo studio delle loro esigenze e caratteristiche, al fine di accrescerne il livello di soddisfazione e contenere il turnover, nonché aumentare fatturato e redditività. Ciascun operatore deve essere in grado di gestire un numero maggiore di compiti su diversi canali di comunicazione, quali telefono, e-mail, fax, cercapersone, scambio di messaggi wireless, VOIP (Voice Over Internet Protocol) e collaborazione via Web. Con Siebel Call Center i costi operativi possono essere sensibilmente ridotti, permettendo agli operatori di gestire servizi, assistenza e rapporti commerciali in modo trasparente attraverso tutti i canali disponibili. Gli operatori diventano, a tutti gli effetti, i gestori dei contatti con il cliente, si occupano del supporto per diversi prodotti e servizi e offrono soluzioni in grado di rispondere in modo soddisfacente alle richieste del cliente.

### PRINCIPALI CARATTERISTICHE DI SIEBEL CALL CENTER

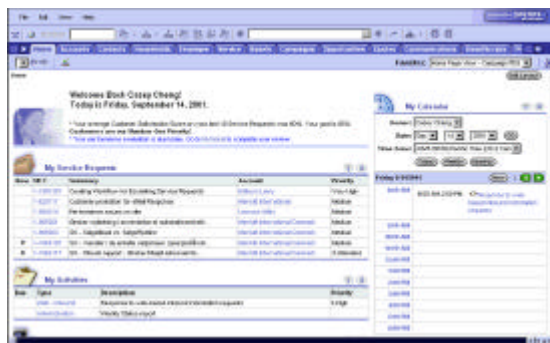
#### **Gestione Richieste Commerciali:**

A questa categoria appartengono tutte le chiamate ricevute dal CallCenter da parte di Individui, clienti e non della Azienda, i quali richiedono informazioni sui servizi/prodotti della Azienda stessa. Gli operatori classificheranno nel sistema i chiamanti con possibilità di attivare registrazioni per eventi tipo: Richiesta Informazioni, Appuntamenti, Assistenza, Richiesta Offerta, ecc.

#### **Gestione attività di Help Desk:**

L'Azienda potrà erogare dei servizi di assistenza ai propri clienti attraverso il Call Center. Le chiamate verranno ricevute da operatori i quali identificheranno e qualificheranno il tipo di intervento richiesto, con possibilità di effettuare escalation all'interno della struttura di supporto. Verranno implementati, sulla base delle specifiche del cliente, degli automatismi per gestire i seguenti ambiti:

- calcolo dei tempi di risposta entro i quali effettuare l'intervento, sulla base della tipologia di richiesta.
- definizione di Policy di assegnazione delle Richieste di Assistenza per utilizzare il motore di Assignment Manager di Siebel sulla base di criteri (es. Carico di Lavoro Workload)





## LA SOLUZIONE

### PRINCIPALI CARATTERISTICHE DI SIEBEL MARKETING

Siebel Marketing, che può essere implementato in aggiunta alla soluzione Call center, fornisce tutti gli strumenti per l'ideazione, la realizzazione e la gestione di campagne di marketing personalizzate e basate sul consenso che si avvalgono di tutti i canali di interazione con il cliente, tra cui: telefono, posta ordinaria ed elettronica, Web, dispositivi wireless, vendite dirette e rete di partner.

Siebel Marketing razionalizza le fasi di pianificazione aziendale delle campagne promozionali di marketing e di stesura di un bilancio preventivo dei ritorni poiché offre uno strumento di lavoro integrato, dei modelli finanziari per l'ottimizzazione degli investimenti di marketing e un centro di controllo del marketing unico per tutta l'impresa.

La soluzione include inoltre solide funzioni di segmentazione del potenziale mercato e gestione dei lead che consentono ai professionisti del marketing di ottimizzare le proprie strategie servendosi di tutti i dati disponibili. Al termine di ciascuna campagna, i risultati vengono automaticamente registrati consentendo una analisi in tempo reale ed una conseguente ottimizzazione dei programmi aziendali. Infine, il meccanismo di assegnazione dei lead ai team di vendita o ai partner dei canali avviene in modo rapido ed automatico garantendo coordinamento e controllo periodico dei risultati di ciascuna zona.

### LA SOLUZIONE E IL MERCATO

Le aziende dedicano oggi maggiore attenzione e tempo allo sviluppo dei rapporti con i clienti e allo studio delle loro esigenze e caratteristiche per la crescente necessità di avere visibilità in tempo reale e di sviluppare la capacità di analizzare le tendenze nelle statistiche relative alle chiamate, nelle performance dei dipendenti e in altri parametri operativi allo scopo di migliorare l'efficacia delle attività riducendo al contempo i costi dei servizi.

### A CHI SI RIVOLGE LA SOLUZIONE

La soluzione si adatta a tutte quelle aziende che hanno necessità di gestire quotidianamente e di migliorare i rapporti con i propri Clienti fornendo un servizio di qualità. Siebel Call Center è dedicato alle aziende enterprise così come a quelle di medie dimensioni con grandi prospettive di crescita.

### TIPI DI APPLICAZIONE

- Richieste commerciali (offerte, appuntamenti)
- Informazioni tecniche su prodotti/servizi
- Assistenza Help Desk

Per Maggiori informazioni:

[www.unmondodisoluzioni.it](http://www.unmondodisoluzioni.it)

[www.icos.it](http://www.icos.it)

[www.atlantic.it](http://www.atlantic.it)

[www.gstspa.it](http://www.gstspa.it)

[www.siebel.com/it](http://www.siebel.com/it)

[www.01net.it/wip/icos/](http://www.01net.it/wip/icos/)

