



Perché Sysman?

Tra le prime società italiane a credere e investire nel mercato del Customer Relationship Management (CRM), Sysman nasce a Ivrea (To) nel 1984, acquisendo negli anni importanti esperienze nel campo dei call center, della gestione delle reti di vendita e del presidio di processi marketing complessi.

Sysman integra **cultura, competenza e proattività** applicando i nuovi paradigmi e le nuove tecnologie dell'informatica e della comunicazione, per eccellere nello sviluppo di soluzioni innovative, flessibili ed efficienti ma soprattutto adeguate al DNA del nostro paese.

La progressiva evoluzione verso la globalizzazione dei mercati; la nascita di nuove applicazioni; l'avvento e il potere della rete; la radicale trasformazione delle telecomunicazioni, hanno caratterizzato lo svilupparsi di requisiti dei clienti sempre più complessi e da affrontare con maturità professionale ed esperienza.

Tutto questo si traduce in Sysman e in una soluzione tecnologica matura e pluri decennale: **Contact Pro**.

Il CRM è molto di più di un'applicazione software, è una filosofia di business che pone al centro dell'azienda l'attore più importante: **il cliente**.

Sysman è molto di più di una società di informatica, è il partner tecnologico di ogni azienda che abbia bisogno di far evolvere la gestione della relazione con i clienti all'interno della propria struttura.

Eppure ancora oggi esistono aziende che pur acquisendo nuovi clienti, ne perdono molti e sono comunque soddisfatte. Questo deve far riflettere su quanto sia la customer satisfaction, che la loyalty siano importanti, non come semplici teorie, ma come tecniche di marketing applicate in modo puntuale, partendo dall'organizzazione dei processi aziendali.

con **500 installazioni** è oggi la piattaforma software italiana che può vantare il maggior numero di clienti.

Le persone, non semplici professionisti, della squadra Sysman aiutano le aziende a:

- Comprendere ed utilizzare la tecnologia introducendo un nuovo fattore abilitante ai processi.
- In Sysman l'uso di tecnologie innovative è ottimizzato grazie al dominio degli standard affermatasi sul mercato e dei framework di prodotto.
- Progettare soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze del core business delle aziende.



Perché Contact Pro?



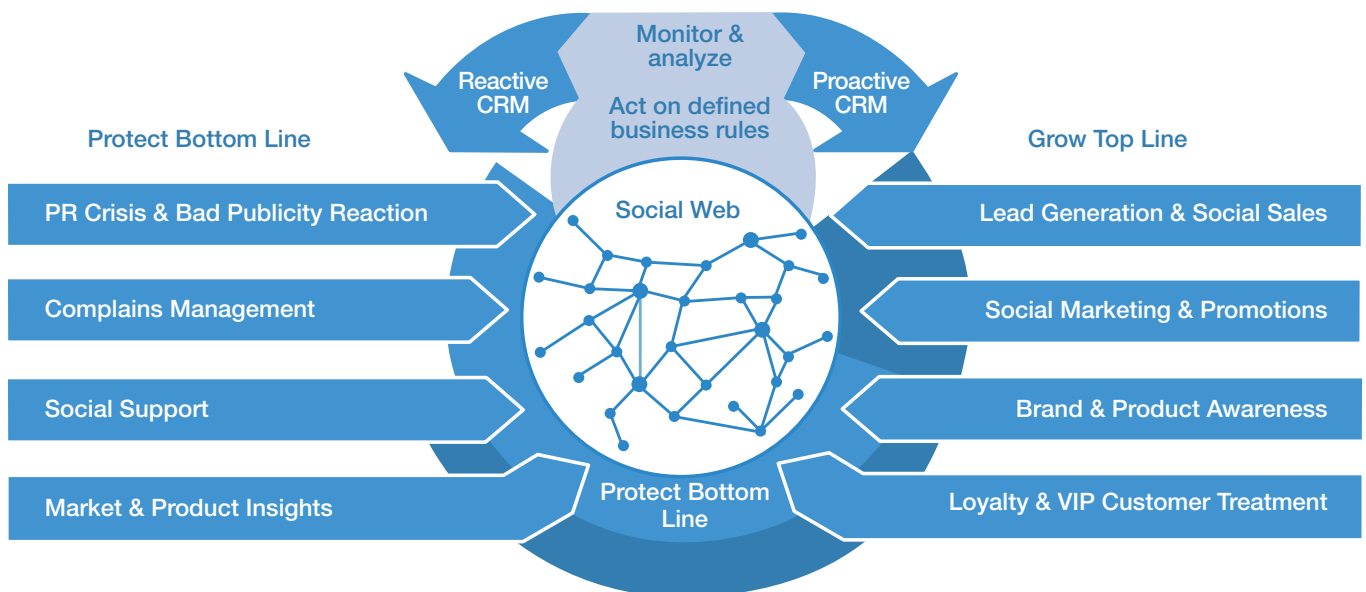
Tutte le funzioni abilitate e abilitanti per l'azienda saranno il semplice e intuitivo risultato che si otterrà con un database in grado di valorizzare il vero patrimonio dell'azienda: **le informazioni sui propri clienti e le attività svolte sugli stessi.**



Contact Pro, grazie ai 28 anni di customer experience acquisiti e alle 500 aziende fornite, rappresenta una delle più solide e complete piattaforme CRM presenti nel panorama italiano.

In particolare la suite **Contact Pro** abilita al:

- **CRM Reattivo e Proattivo**, customer relationship management, in grado di coprire tutti i processi del ciclo di vita dei nostri clienti: Marketing, Vendita, Supporto e Assistenza Clienti, Analisi dei dati.
- **Marketing Evoluto**, **Contact Pro** permette di definire un semplice ma potente database marketing su cui insistere con azioni di telemarketing, email marketing o con il recente social marketing.
- **Crescita delle vendite**, permette di aiutare la forza vendita a essere efficace e rapida.
- **Business Scouting**, su web lead e opportunità indirizzandole al marketing o alla vendita con moderne tecnologie di Social Sentiment e Social Opportunity.
- **Customer Experience**, **Contact Pro** permette alle aziende di passare dalla passività del contatto con il cliente alla proattività del contatto con il cliente.



- Esperienza in Italia e all'estero.
- Un CRM con la cultura italiana inside.
- Dotato di funzionalità uniche nel suo genere (script telemarketing, normalizzatore, deduplica, ecc.).
- Supportato da un team italiano.
- Un'architettura completa enterprise level estremamente affidabile e scalabile dalla piccola alla grande azienda.

Vantaggi
competitivi



Vantaggi competitivi del prodotto

- Copertura dei processi: efficienza ed efficacia dei processi marketing e di vendita. Funzionalità estese a tutte le aree dell'organizzazione aziendale.
- Multicanalità nel presidio dei propri clienti (telefono, email, social network).
- Verticalizzazioni: adattabilità e flessibilità della piattaforma ad aziende operanti in settori molto diversi tra loro.
- Semplicità di utilizzo e flessibilità di configurazione.

Particolare attenzione va posta nella **flessibilità** del prodotto da un punto di vista di configurazione e **integrazione** con i sistemi già presenti in azienda:

- Creazione di campi, tabelle e maschere video in totale autonomia.
- Integrazione con strumenti di Microsoft Office.
- Importazione ed esportazione dati in modalità automatica o manuale.
- Compatibilità con i principali database relazionali (SQL, MYSQL, Oracle, DB2).
- Multi-browser e multi tipologia di client adattabile ad ogni tipo di postazione esistente.



Vantaggi competitivi del progetto

I progetti Sysman sono modulabili, quindi amministrabili durante le fasi iniziali e con i sistemi avviati, perché la soluzione potrà essere:

- Configurabile in base al numero di postazioni desiderate.
- Pre-built: pronta da utilizzare grazie alle verticalizzazioni "Ready" multi settore e mercati.
- Fruibile come servizio cloud o in modalità noleggio.



Contact Pro è la soluzione ideale per piccole, medie e grandi aziende, questa peculiarità emerge nella velocità di installazione e la facilità d'uso minimizzano le classiche resistenze all'introduzione di una nuova tecnologia.

Sysman lavora con i recenti paradigmi di progettazione tecnologica e project management come la metodologia **Agile**.

Perché non usare
una verticalizzazione
Contact Pro?





La possibilità di utilizzare un verticale permette di:

- Ereditare l'esperienza che il fornitore ha maturato in un settore di business specifico.
- Avere a disposizione subito un'applicazione che copre la maggior parte dei bisogni dell'utente finale senza aspettare tempi di realizzazione.
- Abbassare i costi di progetto.
- Partire subito concentrandosi sul business e meno sui problemi legati all'iniziativa.

Gli applicativi verticali (vertical market application), sono dei software che rispondono alle specifiche esigenze di un singolo mercato o di un mercato strettamente definito.

Sysman ha investito ed investe molte risorse ed energie nella ricerca di soluzioni dedicate a settori con esigenze specifiche.

Le verticalizzazioni di **Contact Pro** sono il naturale risultato di questo **continuo processo di rinnovamento**.

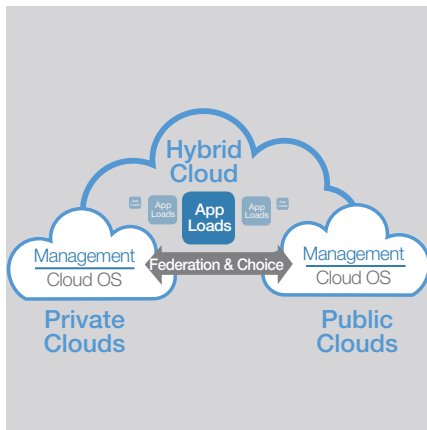
Sysman ha già realizzato verticalizzazioni per i seguenti settori:

- Alimentare ed Agroalimentare.
- Assicurazioni / Banche / Credito al Consumo.
- Automobilistico e Mezzi Industriali.
- Contact Center in Outsourcing.
- Editoria, Stampa e Direct Marketing.
- Imprese IT / High-Tech / Elettronica.
- Farmaceutico / Chimico.
- Onlus e Associazioni.
- Pubblica Amministrazione.
- Retail / Franchising.
- Servizi Commerciali e Turistici.
- Trasporti.
- Utilities / Municipalizzate.
- Vendite Telefoniche e per Catalogo.

Contact Pro non si limita solo a questi settori, la flessibilità che contraddistingue la piattaforma la rende facilmente adattabile ai più diversi contesti aziendali.

Quali sono le
configurazioni
disponibili?





I principali vantaggi dell'utilizzare servizi di public cloud sono:

- Set-up semplice ed economico perchè i costi dell'hardware, delle applicazioni e della banda sono coperti dal provider.
- Scalabilità per soddisfare le esigenze.
- Nessuna risorsa sprecata perchè si paga per quello che si usa.

Contact pro Ready in modalità cloud rappresenta l'evoluzione dell'offerta storica Sysman.

Di fatto **Contact Pro Ready**, attraverso la tecnologia Hybrid Cloud, permette di abbattere ulteriormente i costi e di integrare cloud del cliente con il cloud Sysman di applicazioni e tecnologie.

Contact Pro Ready completa l'offerta di Sysman e si affianca alla tradizionale soluzione On-Premises, che prevede l'installazione direttamente presso il cliente.

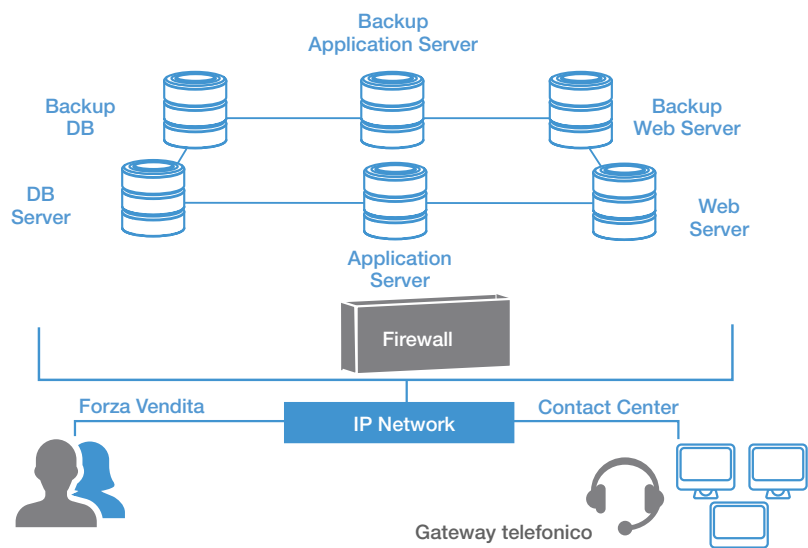
Contact Pro è disponibile in 3 modalità:

- **Contact Pro On-Premises** - Acquisto.
- **Contact Pro On-Premises** - Noleggio.
- **Contact Pro Ready Cloud Computing** - Servizio on demand.

Grazie a Contact Pro Ready è possibile usufruire di una piattaforma CRM:

- Senza dotarsi di un'infrastruttura dedicata.
- Demandando gli oneri di gestione.
- A costi contenuti e prevedibili.
- Garantendo sicurezza ed integrità dei dati.
- Con disponibilità immediata.

Architettura di base - Contact Pro Ready



Le macrofunzionalità applicative di Contact Pro CRM

Interfaccia Contact Manager

Task List

Descrizione

Automatica SOSTITUIZIONE

Nome: [] Cognome: [] Indirizzo: [] Telefono: []

Task

Report

Funnel Chart: Total: 1,071,000.00

Interfaccia Contact Email marketing

Lista Campagne

Preview of Email Campaign:

Sysman

Newsletter Sysman

Vorrei aumentare il volume del mio fatturato?

Vorrei incrementare la produttività della mia azienda?

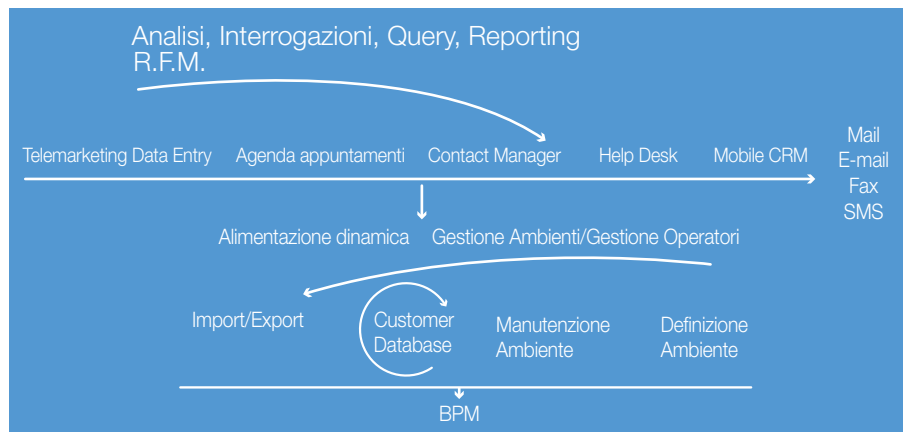
Vorrei incrementare i margini di profitto della mia azienda?

Scopri tutte Contact Pro di Sysman, la piattaforma CRM più completa per gestire i dati aziendali e non solo.

Da recenti studi condotti risulta che le maggiori organizzazioni fanno fatica a raggiungere gli obiettivi di business fissati.

- 1. L'80% delle richieste di informazioni viene classificato come lead da Marketing ma solo il 20% viene gestito dalla Force di vendita.
- 2. L'81% delle aziende presenti nella SAP 500 non ha raggiunto gli obiettivi.
- 3. Un responsabile vendite spende in costo medio annuo solo di 24 mila.

Funzionalità operative



Adottare una piattaforma CRM significa poter gestire attraverso un'unica interfaccia tutte le attività necessarie a conseguire obiettivi commerciali, di marketing, di analisi e più in generale di business.

Contact Pro è di fatto tra i migliori software e ambiente di CRM oggi disponibile per il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti e specificamente rivolto a supportare le seguenti attività di processo:

Operative CRM

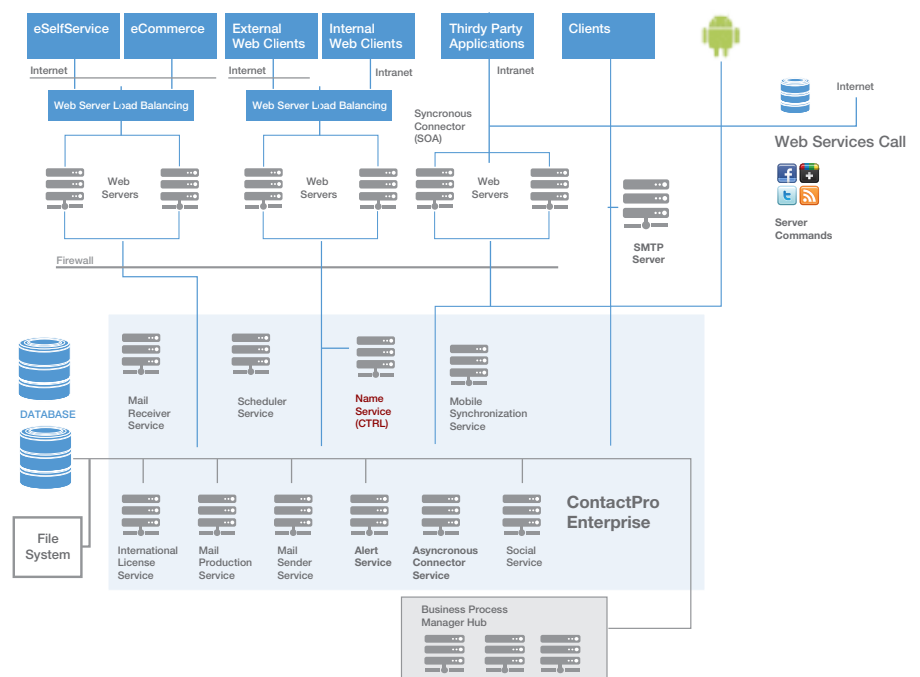
- **Marketing**
- Telemarketing
- Mail/E-mail Marketing
- Social Marketing
- **Sales Force Automation**
- Sales Model e Sales Opportunity
- Charts
- **Customer Service**
- Support Management
- Ticket Management
- Reports
- Workflow
- Asset Management

Social CRM

- Web Monitoring e Capture (Lead, Opportunity, Brand Reputation)
- Community Building e Communication Broadcasting

Hub CRM

- Data Cleansing: Normalizzazione e Deduplica
- Database CRM
- Business Process Management e Business Orchestration
- Workflow Operativo e Workflow di integrazione



CRM

Interfaccia Telemarketing

The screenshot displays the Sysman CRM interface for a telemarketing agent. The main window shows the profile of 'AZIENDA ITALIA SPA'. A pop-up window titled 'Voci generali' is open, displaying a list of general notes for the customer. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Home', 'Report', and 'CRM', and a top navigation bar with 'Dashboard', 'Operativa', 'Documenti', 'Contatti', and 'Info'.

Interfaccia Help desk

The screenshot displays the Sysman CRM Help Desk interface. At the top, there is a table of tickets with columns for 'id', 'titolo', 'stato', 'priorità', 'categoria', 'data di creazione', 'data di chiusura', 'risposta (h)', and 'tempo di risposta'. Below the table are four charts: 'Produzione Email', 'Invio Email', 'Riduzione Intervista', and 'Riduzione Click'. Each chart shows a comparison between 'Attuale' (Actual) and 'Target' (Target) values.

id	titolo	stato	priorità	categoria	data di creazione	data di chiusura	risposta (h)	tempo di risposta
10001	Test Marketing 01	completed	015	01	completed	0	0	09/04/2010 18:44:00
10002	Test Marketing 02	completed	015	01	completed	0	0	09/04/2010 18:50:00
10003	Test Marketing 03	completed	015	01	completed	0	0	11/04/2010 18:59:00
10004	Test Marketing 04	completed	01	01	completed	0	0	11/04/2010 19:46:00
10005	Test Marketing 05	running	01	01	completed	0	1	09/04/2010 18:48:00



OPERATIVE CRM

Marketing

Contact Pro trova la sua naturale applicazione nella gestione del contatto con il cliente; grazie a specifiche funzionalità di telemarketing multicanale, email marketing e social marketing sarà possibile assistere i clienti in modo efficiente ed efficace.

Contact Pro presidia il canale inbound per la gestione dei numeri verdi e attività outbound come servizi di teleselling, customer satisfaction e presa appuntamenti per i funzionari commerciali.

Contact Pro integra nelle sue funzionalità un intuitivo strumento per la definizione di campagne DEM.

Il modulo di Email marketing permette di migliorare la relazione con i clienti rendendola più stabile e profittevole.

Elemento peculiare di questa funzionalità è la tracciabilità dei link di interesse all'interno del template; sarà possibile verificare in tempo reale l'apertura della mail e intercettare i click sui link tracciati.

Le funzionalità di Social Marketing consentono di creare campagne di comunicazione sociali utilizzando canali quali Facebook, LinkedIn, Twitter e Feed. Grazie a Contact Pro è possibile dunque presidiare i più innovativi canali di comunicazione.

Benefici di Contact Pro per il Marketing

- Presidio multicanale del cliente.
- Maggiore efficienza ed efficacia delle campagne di telemarketing.
- Gestione centralizzata della presa appuntamenti per i funzionari commerciali.
- Script avanzato di telemarketing per la gestione della customer satisfaction.
- Aumento del 60% delle chiamate gestite rispetto ai sistemi manuali.
- Gestione integrata dell'intero processo di Email marketing.
- Ottimo compromesso tra costo per contatto e ROI.
- Aumento della redemption, specialmente se in abbinamento a campagne di telemarketing.
- Gestione della privacy con il sistema di Opt-in e Opt-out.
- Fidelizzazione dei clienti già acquisiti e raggiungimento di potenziali clienti.
- Strumento a basso costo per realizzare indagini di mercato.
- Presidio e centralizzazione dei canali di comunicazione.



Sales force automation

Contact Pro CRM ottimizza l'intero processo di vendita qualificando i potenziali clienti e tenendo traccia di tutte le interazioni intercorse. Creando zone di vendita, è possibile inoltre gestire i venditori assegnando le quote ai capi area e monitorando i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi. I benefici derivanti dalla condivisione delle informazioni faciliteranno la gestione delle opportunità di vendita da parte degli agenti.

Benefici di Contact Pro per la Sales Force Automation

- Gestione del proprio team vendita.
- Massimizzazione di ogni opportunità di vendita.
- Visualizzazione del valore di ciascuna vendita nella pipeline di ogni venditore.
- Visualizzazione di ordini, fatture ed insoluti, provenienti da sistemi ERP, informazioni fondamentali per l'attività commerciale.
- Collaborazione con altri attori nella formulazione dell'offerta commerciale.
- Analisi delle informazioni derivanti dalle trattative in corso e dalle trattative fallite.



Customer service

Contact Pro consente alle aziende di gestire i rapporti all'interno dell'azienda (support management) e di fidelizzare i clienti attraverso una piattaforma integrata di Help Desk e Trouble Ticketing.

Grazie al modulo Ticket Manager il customer service agisce in maniera personale e autonoma fornendo le risposte giuste al momento giusto, riducendo di oltre il 20% le chiamate di assistenza.

Il cliente, utilizzando l'apposito modulo self-service e avvisato in tempo reale dagli alert email e sms, ha immediatamente la visione dello stato di avanzamento dei propri ticket.

La piattaforma permette inoltre di presidiare in modo professionale gli asset aziendali.

Benefici di Contact Pro per il Customer Service

- Risoluzione del problema alla prima chiamata.
- Riduzione dei tempi e costi di supporto ai clienti.
- Snellimento dei processi di gestione delle richieste.
- Riduzione dei costi della struttura tecnologica.
- Monitoraggio degli SLA.
- Aumento della fidelizzazione del cliente.
- Semplicità di utilizzo, facilità e intuitività.
- Asset management system.



SOCIAL CRM

Il Social CRM, utilizza i social media per coinvolgere il consumatore in una relazione dove la comunicazione non è più a senso unico e il concetto strettamente economico di transazione lascia spazio a quello, più ampio e attuale, di interazione.

Contact Pro asseconda le recenti esigenze di Social CRM con un presidio totale dei principali social network (Facebook, LinkedIn, Twitter): sfruttando la multicanalità dello strumento, la gestione della comunicazione social avviene direttamente dall'interno della piattaforma, mantenendo così la medesima interfaccia e alleggerendo il compito di presa in carico della presenza social del brand.

Inoltre, con il motore semantico Social Probe di Sysman, le aziende potranno monitorare a 360° il sentiment dei webnauti nei confronti del brand; ad esempio, il presidio dei giudizi espressi su forum o blog consente, all'occorrenza, di intervenire con azioni dirette in difesa della reputation.

Benefici di Contact Pro per il Social CRM

- Nuovo canale di interazione integrato con clienti e prospect.
- Monitoraggio della brand reputation.
- Scouting di potenziali clienti.
- Presidio della customer satisfaction.
- Verifica e sostegno della fiducia e della fedeltà nel brand.





HUB CRM

Data Cleansing: normalizzazione e deduplica

Contact Pro rende disponibile un sistema automatizzato in grado di ripulire, e rendere quindi più efficienti, i dati in nostro possesso, normalizzandoli, geocodificandoli e deduplicandoli nel tempo.

Il processo di normalizzazione si occupa di verificare che gli indirizzi presenti nel database siano conformi agli standard di riferimento (Poste Italiane); in caso contrario, a seconda del settaggio, il motore di normalizzazione potrà scartare o migliorare l'indirizzo non conforme.

Il processo di deduplica consente invece di individuare e trattare anagrafiche doppie, o presunte tali, sfruttando la metodologia match-code.

Benefici di **Contact Pro** per la Normalizzazione e la Deduplica

- Maggiore attendibilità delle analisi sui dati.
- Visione completa e puntuale delle anagrafiche.
- Minimizzazione del tempo impiegato per identificare manualmente i record doppi.
- Maggiore efficienza operativa attraverso la razionalizzazione dei processi.
- Efficienza ed efficacia delle campagne di marketing.



Database CRM

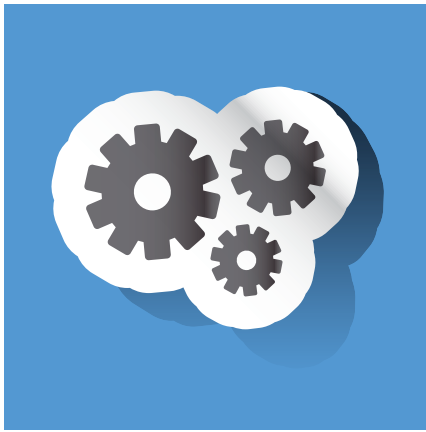
Adottare la piattaforma **Contact Pro** significa poter gestire, attraverso un'unica interfaccia, le ingenti quantità di dati disponibili in azienda; disporre di un database centralizzato permette a tutti gli attori coinvolti nei processi di business di beneficiare della condivisione delle informazioni.

La piena flessibilità del modello dati rende **Contact Pro** totalmente configurabile in funzione delle esigenze di ciascuna realtà aziendale. **Contact Pro** può lavorare in autonomia, per la gestione del marketing database, o integrato a sistemi legacy /ERP.

La fruizione dei dati e delle funzionalità è vincolata alle abilitazioni attribuite ai singoli utenti.

Benefici di **Contact Pro** per il Database Marketing

- Gestione centralizzata delle informazioni.
- Riduzione dei costi di amministrazione.
- Condivisione delle informazioni per raggiungere obiettivi comuni.
- Riduzione dei costi opportunità.
- Miglioramento della comunicazione interna.
- Monitoraggio delle informazioni di business e dell'operato di ciascun utente.
- Analisi e reportistica.



Business Process Management

Contact Pro BPM & Workflow è uno strumento di processo destinato a facilitare e automatizzare i processi aziendali che coinvolgono una sequenza di attività eseguite dagli utenti e a garantire che il lavoro giusto sia assegnato nella sequenza giusta al momento giusto e alla persona giusta nella logica del workflow.

In **Contact Pro BPM & Workflow**, ogni passo di una transazione commerciale può essere facilmente monitorato sia durante l'avvio che nelle successive fasi dei processi di business. **Contact Pro Workflow** permette ai proprietari di processo di monitorare le scadenze, determinare il carico di lavoro, nonché fornire statistiche sulla durata di tempo per completare i processi di lavoro.

I componenti principali di Contact Pro BPM & Workflow includono:

- **Contact Pro BPM Designer** per la definizione del flusso di lavoro, elementi di lavoro, eventi trigger e struttura organizzativa nei luoghi di lavoro.
- **Contact Pro BPM Monitor** che permette la visualizzazione dei componenti architetturali che realizzano tale soluzione tecnologica.

Benefici di Contact Pro per il BPM & Workflow

- Definizione user friendly di complessi workflow.
- Presidio diretto dei processi aziendali.
- Monitoraggio costante di tutte le attività operative del motore.
- Attività professionali di asset management.





Mobile CRM

Contact Pro Mobile, disponibile su device Android, è la soluzione di Sysman dedicata alla Sales Force Automation.

Il nuovo modulo Mobile CRM consente ai funzionari di vendita di massimizzare la produttività, garantendo la fruibilità di dati fondamentali per il successo delle trattative commerciali.

L'accesso ai dati è possibile in tempo reale grazie all'utilizzo della tecnologia webservice, ma l'operatività è garantita anche in modalità asincrona.

Le informazioni accessibili sono:

- agenda appuntamenti;
- cruscotto dati di clienti e prospect;
- opportunità di vendita e stato delle trattative;
- gestione dei ticket;
- inserimento/lettura dati di processo;
- gestione ordini;
- calcolo delle provvigioni.

Benefici di Contact Pro per il Mobile CRM

- Accesso remoto ai dati dei clienti/prospect.
- Incremento delle vendite e della produttività.
- Costante controllo degli impegni fuori sede e dello stato delle trattative.



L'applicazione **Contact Pro Mobile** permette l'accesso ai dati anche in assenza di connettività.



Quelle che seguono sono solo alcune delle oltre 500 installazioni che abbiamo portato a termine con successo nei quasi 30 anni di attività.



Settore: Call Center

Attività: Contact Inbound e Outbound

RBS è una delle più grandi realtà nel panorama italiano dei contact center; specializzata in servizi bancari, finanziari e assicurativi, svolge la sua attività nelle tre sedi di Roma, Milano e Sassari per un totale di 450 postazioni multimediali che accedono a Contact Pro Web. L'introduzione di Contact Pro ha permesso ad RBS di gestire simultaneamente clienti diversi, sfruttando al massimo il carattere multidatabase della piattaforma; inoltre grazie alla semplicità dello strumento, RBS riesce a rispondere puntualmente alle esigenze dei committenti in termini di presa in carico delle campagne (implementazione script di telemarketing, segmentazione call list, assegnazione agli operatori).

«Contact Pro con la gestione professionale degli script, la gestione della campagne, e la gestione professionale dell'agenda ha permesso al nostro contact center multicanale 2.0 di avere un vantaggio competitivo rispetto ai nostri concorrenti.»

Giuliano Orsetti - ICT Manager RBS.



Settore: GDO

Attività: Help Desk

Simply Market utilizza Contact Pro per gestire il contact center interno dedicato all'assistenza tecnica di primo e secondo livello della rete di punti vendita sul territorio nazionale. Grazie all'integrazione con la piattaforma CTI Contact+ di Sysman le chiamate in entrata vengono codificate dall'albero IVR e passate all'operatore che presidia la problematica selezionata. Con il supporto di Contact Pro Simply Market ha migliorato sensibilmente la capacità di risposta alle problematiche; il monitoraggio costante dei livelli di qualità del servizio ha inoltre consentito di individuare e rimuovere le fonti di criticità nei workflow dei processi supportati.

“Grazie a Contact Pro riusciamo a fornire ai nostri punti vendita un supporto tecnico professionale, inoltre il presidio degli asset ci ha portato un importante risparmio economico.”

Damiano Orsatti - IT Manager di Simply Market



Settore: Alimentare

Attività: Telemarketing e Normalizzazione

La Porta dei Sapori nasce nel 2000 a Valloria, nell'entroterra di Imperia, dal desiderio della famiglia Fresia-Baiardo di trasmettere e condividere i sapori e la tradizione della propria terra. Il sistema di vendita de La Porta dei Sapori si basa esclusivamente su attività di telemarketing e le consegne vengono effettuate a domicilio attraverso 5 piattaforme logistiche.

Pur rimanendo radicata alle proprie tradizioni e al consueto rapporto con i clienti, La Porta dei Sapori ha intrapreso un importante percorso di rinnovamento dei propri strumenti informatici; il progetto ha previsto la realizzazione di un moderno contact center, basato su tecnologia VoIP, gestito dalla piattaforma CRM Contact Pro. Inoltre, al fine di limitare i resi postali, La Porta dei Sapori utilizza il modulo Normalizzatore per bonificare gli indirizzi delle anagrafiche.

“Dopo alcune dimostrazioni pratiche da parte dei software vendor interpellati, Contact Pro è risultata la soluzione più completa dal punto di vista della ricchezza funzionale perché dispone di tutti gli strumenti di database marketing di cui abbiamo bisogno, e possiede una flessibilità e una capacità di parametrizzazione ottimali”.

Gianluigi Baiardo - Amministratore di La Porta dei Sapori



Settore: Automotive

Marketing operativo e analitico e Customer Service.

Suzuki Italia, in un'ottica di crescita e mantenimento della piattaforma di CRM aziendale, ha deciso di avviare con Contact Pro una iniziativa doppiamente strategica: interna, da un punto di vista IT, ed esterna, nell'ambito dell'ottimizzazione dei processi aziendali nella gestione del cliente. L'utilizzo di Contact Pro è funzionale al presidio delle attività di Service Desk destinate a dealer e clienti; la scelta di estendere l'uso della piattaforma di CRM anche al call center externalizzato, oltre che agli uffici interni di marketing e supporto clienti, ha permesso una

crescita del patrimonio CRM con un database strutturato e centralizzato di informazioni. Inoltre l'integrazione di Contact Pro con i pregressi sistemi ERP e legacy ha consentito un presidio totale dell'efficienza e dell'efficacia dei processi, consentendo continui incrementi della qualità dei servizi offerti.

«La semplicità di integrazione del CRM Contact Pro nei sistemi già esistenti ci ha permesso di riutilizzare tutti i dati aziendali, rendendo così il lavoro più rapido ed efficace e consentendoci di offrire direttamente il miglior servizio di assistenza ai nostri clienti.»

Renato Restagno – Direttore ICT di Suzuki Italia SpA



Settore: Network di concessionarie auto

Attività: Contact Outbound

Il Gruppo CarWorld Italia è una tra le più importanti realtà nazionali nel settore della distribuzione di veicoli e di servizi connessi al mondo dell'auto; il dealer network riunisce oggi i più importanti marchi automobilistici mondiali. A fronte di una grossa crescita del gruppo nasce l'esigenza di centralizzare tutte le attività di marketing e comunicazione, creando così una struttura specifica e avviando un'attività di call center. L'attenta analisi dell'offerta del mercato porta l'azienda a scegliere Contact Pro di Sysman per caratteristiche di versatilità e parametricità; in particolare la piattaforma viene utilizzata per attività di customer satisfaction e telemarketing tradizionale. Il modulo di integrazione call center, inoltre, permette la perfetta sincronizzazione tra la parte telefonica e quella della gestione dei dati, consentendo di massimizzare i contatti e di raggiungere un elevatissimo grado di efficienza.

“Con Contact Pro riusciamo a gestire nel migliore dei modi il contatto telefonico con i nostri clienti: lo strumento professionale di analisi integrato permette di ottenere report dettagliati sull'efficacia delle iniziative di cross selling. In futuro pensiamo inoltre di potenziare la rete vendita, rendendo disponibile la soluzione di SFA sui tablet dei nostri account.”

Marco Saliero - Responsabile IT di Car World Italia.



“*Well done is better than well said.*”

Benjamin Franklin



www.sysman.it
Numero Verde: 800-017139

Sysman Srl - Via Ivrea, 75 - 10016 Montalto Dora (Torino)
Tel. 0125.652411 - Fax 0125.652392 - info@sysman.it

Sysman Srl si riserva il diritto di modificare gli aspetti tecnici senza alcuna notifica. Tutte le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di Sysman Srl e non possono essere utilizzate senza consenso scritto. Codice 40030-1010-03 stampato in Italia 05/2013