



# SISECO

**Soluzioni  
Avanzate e Complete  
per CALL CENTER**

**500 installazioni  
40.000 postazioni**



**Soluzioni avanzate per Telemarketing,  
Teleselling, GeoTelemarketing, Vocal Order,  
Predictive Dialing, Servizi Inbound,  
Customer Service e Servizi di Backoffice**



# Siseco



Soluzioni complete per CALL CENTER da **25 anni**



Soluzioni innovative e completamente WEB BASED (Html5)



Partner tecnologico di Telecom Italia e del Gruppo 24 ORE



Inbound

Outbound

**Unica soluzione in multimedia blending per qualsiasi azione commerciale Outbound e Inbound**



**Perfettamente integrato con la più potente ed innovativa piattaforma di Comunicazione Unificata di sempre.**



**Ammortamento immediato grazie all'incremento di produttività del predictive Dialing (su carrier GSM, ISDN e SIP)**



**Facilità d'uso e di erogazione *(cosa occorre ? solo il browser)***

- Con questo modulo le chiamate Outbound sono gestite da un apposito servizio che applica algoritmi avanzati di Power Dialing e di Adaptive Predictive Dialing per la composizione dei numeri da instradare verso gli operatori, in modo da generare solo contatti utili.
- **Aumento produttività del 100% grazie all'aumento del tempo di conversazione**
- Regolamentazione completamente automatica con possibilità di «acceleratori» manuali da attuare in determinate situazioni
- Varie modalità di chiamata (Preview, Power e Predictive Dialing)
- Riconoscimento automatico di chiamate non utili (occupato, nessuna risposta, numero invalido, Fax, segreteria)
- Algoritmo avanzato che calcola in ogni momento il **numero ottimale di chiamate da generare** considerando vari fattori (rendimento campagna, durata media conversazioni, contattabilità in media mobile, ...)

**Aumento contatti utili !**

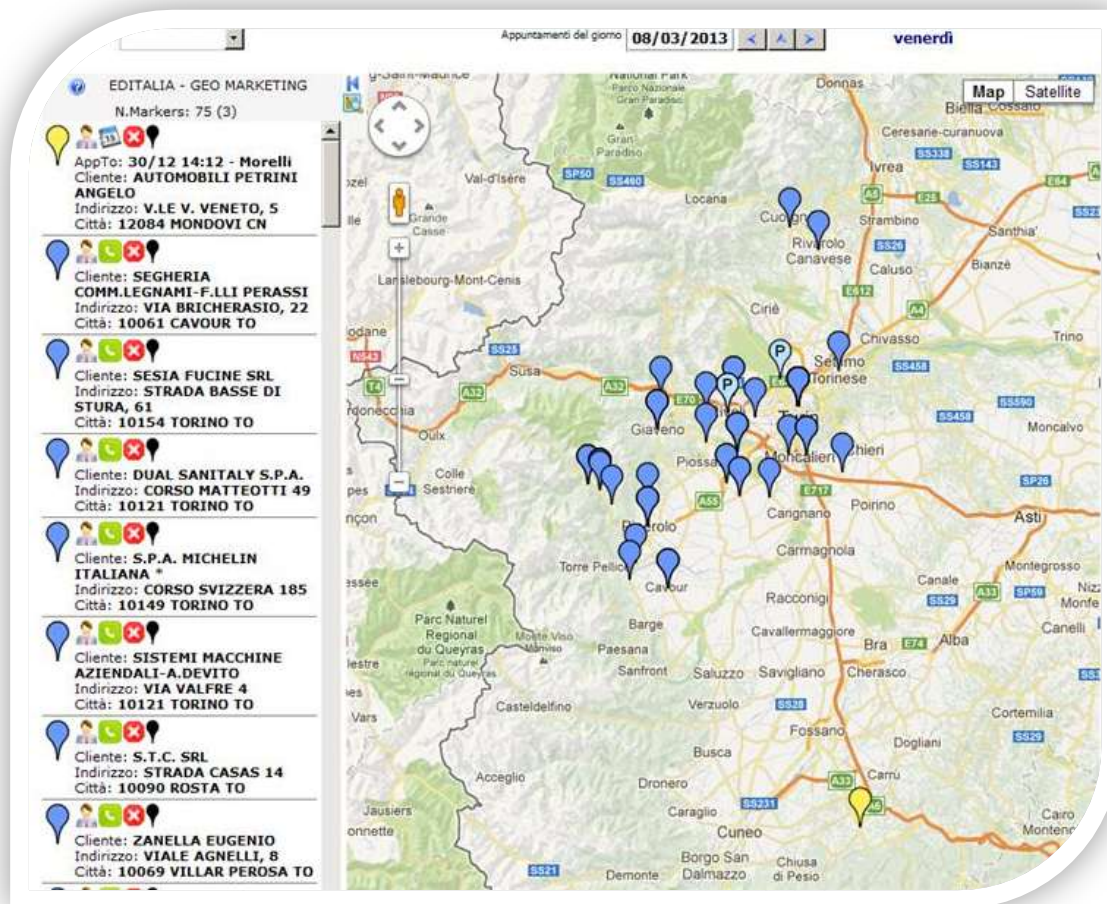
**100%**

- **Gestione contemporanea delle chiamate ENTRANTI in modalità Call Blending**
- Passaggio automatico dell'operatore da Outbound a Inbound e vice versa in relazione al carico di lavoro sulla campagna Inbound.
- Garantisce un perfetto mantenimento degli SLA in Inbound con contemporanea ottimale produttività delle campagne Outbound
- Opera con qualsiasi interconnessione: **SIP, ISDN e GSM**
- **Pieno rispetto delle normative giuslavoristiche vigenti**
- Facile implementazione di sistemi distribuiti e multi-cliente
- **Integra già la funzione Blacklist**  
(evita chiamate a numeri del «registro opposizioni»)
- Sicurezza degli investimenti nel futuro grazie alla scalabilità e l'architettura modulare con interfacce aperte

**Aumento contatti utili !**

**100%**

- In campagne di tipo “**presa appuntamenti commerciali**” è utile poter visualizzare, direttamente sulla MAPPA geografica, la distribuzione fisica degli appuntamenti per agente e giorno (che costituiscono il driver di selezione)
- Visualizza questi appuntamenti di **colore Giallo** e “tutti” i nominativi “nelle vicinanze” (stessi CAP o PROV o COD ZONA degli appuntamenti) con un altro colore, l’operatore può decidere quali prospect/clienti chiamare per fissare altri appuntamenti **vicini a quelli già esistenti**



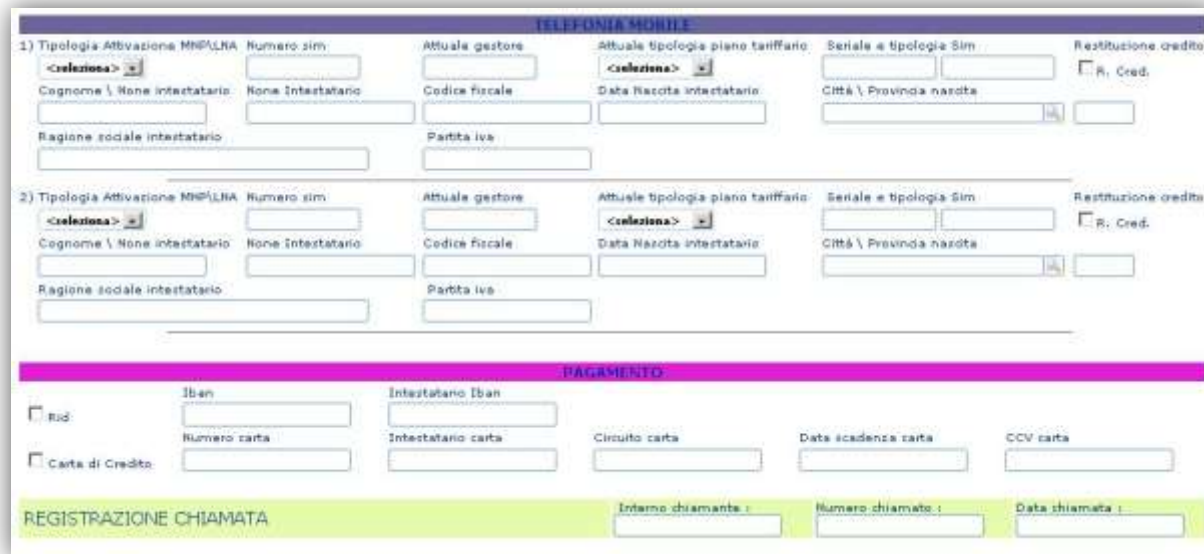
- Sistema completo per la definizione, la gestione e l'esecuzione di campagne di teleselling, telemarketing e presa appuntamenti.
- Studiato e sviluppato appositamente per le esigenze di Call Center e centro servizi
- Gestisce chiamate Outbound/Inbound in preview e predictive dialing
- Supporto pieno all'utilizzo distribuito e in modalità OnDemand
- Interfaccia operatore **SEMPLICE**  
e **totalmente WEB BASED** (basta il browser!)





- Nelle attività di telesales oltre all'immediata raccolta ordini mediante una semplice logica di **carrello e-commerce** esiste anche la possibilità di creare **configuratori commerciali** completi per ogni prodotto/servizio grazie al **linguaggio di scripting interno SIMPLE#**

**Esempio>**



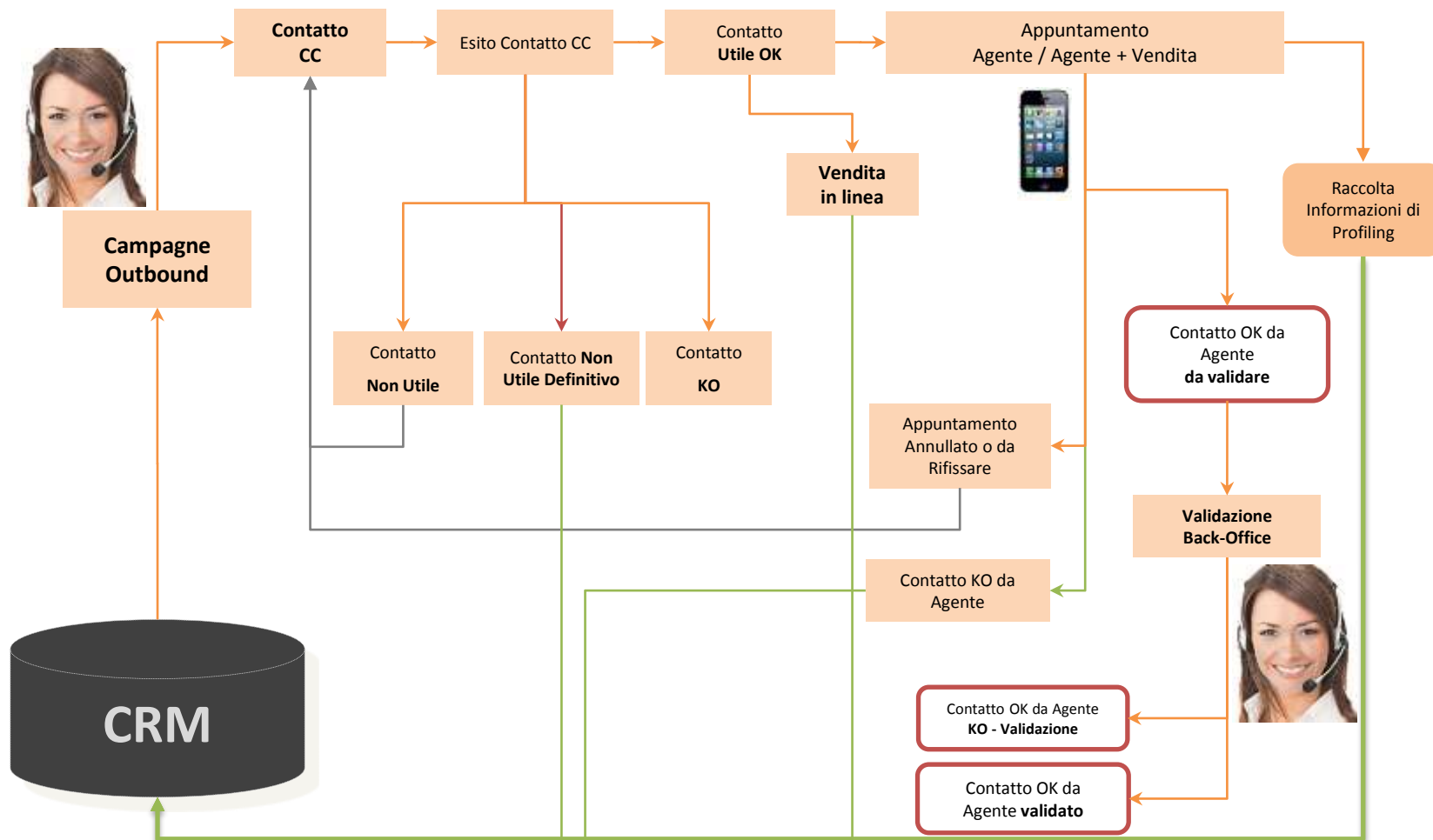
The screenshot displays a web-based configuration form titled "TELEFONIA MOBILE". It is divided into several sections:

- 1) Tipologia Attivazione MNP/LNA:** This section contains two rows of input fields. Each row includes a dropdown menu for "Attuale gestore" (set to "<seleziona>"), a text field for "Numero sim", a text field for "Attuale tipologia piano tariffario" (set to "<seleziona>"), a text field for "Seriale e tipologia Sim", and a checkbox for "Restituzione credito" (with "R. Cred." label). Other fields include "Cognome \ Non intestatario", "None Intestatario", "Codice fiscale", "Data nascita intestatario", "Città \ Provincia nascita", "Ragione sociale intestatario", and "Partita iva".
- 2) Tipologia Attivazione MNP/LNA:** This section is identical to the first one.
- PAGAMENTO:** This section includes checkboxes for "Rid" and "Carta di Credito". It features input fields for "Iban", "Intestatario Iban", "Numero carta", "Intestatario carta", "Circuito carta", "Data scadenza carta", and "CCV carta".
- REGISTRAZIONE CHIAMATA:** This section has a light green background and includes input fields for "Interno chiamante", "Numero chiamato", and "Data chiamata".

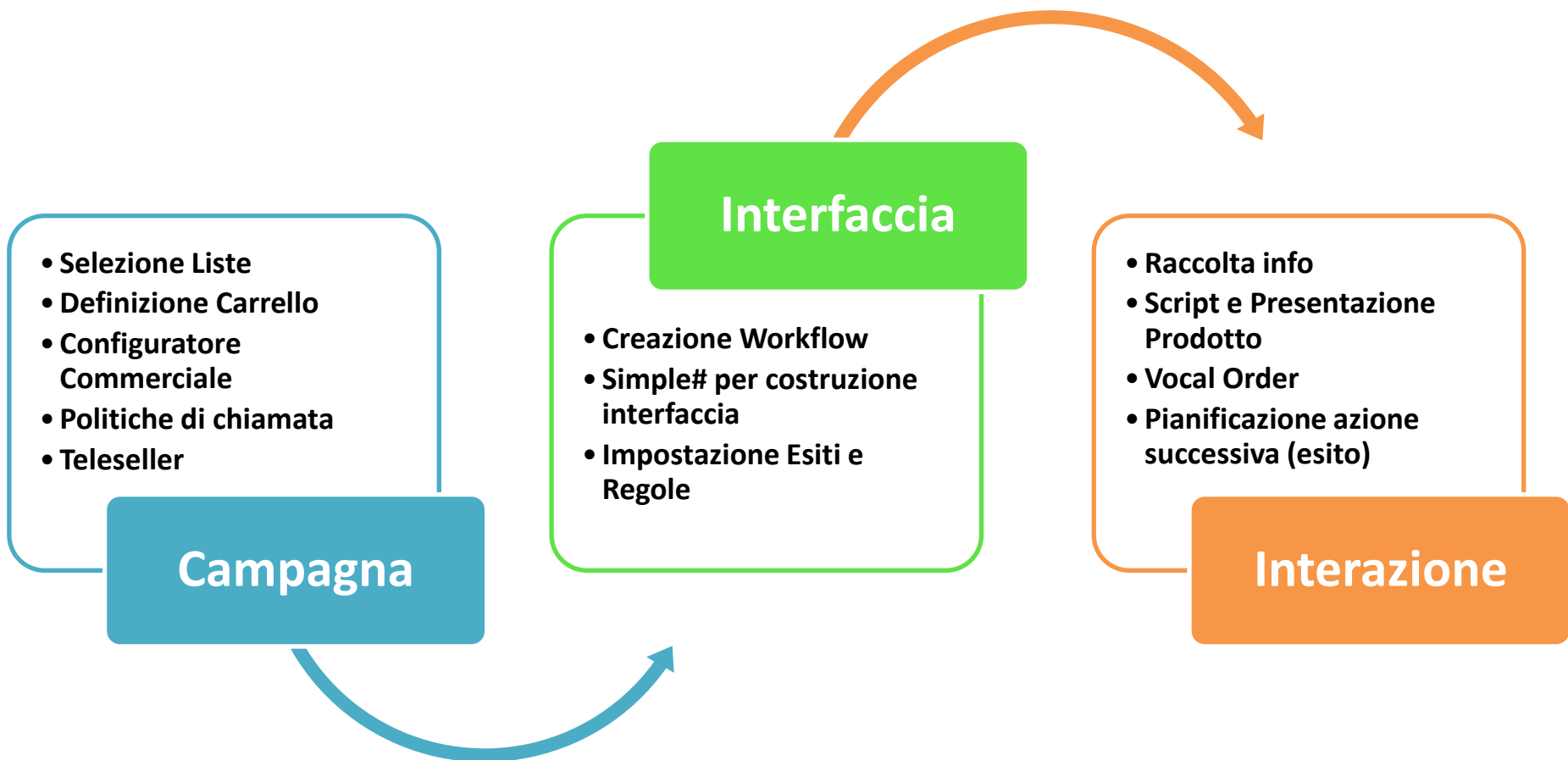
- 1) Completamente **web based** (nessuna installazione lato client)
- 2) Gestisce il tempo degli operatori mediante apposito «**Registro Ingressi e Uscite multi-turno**», completo di gestione PAUSE (normative, formative, altro,...)
- 3) Modello Dati completamente personalizzabile
- 4) Per la gestione appuntamenti si integra con **Google Calendar e Maps**

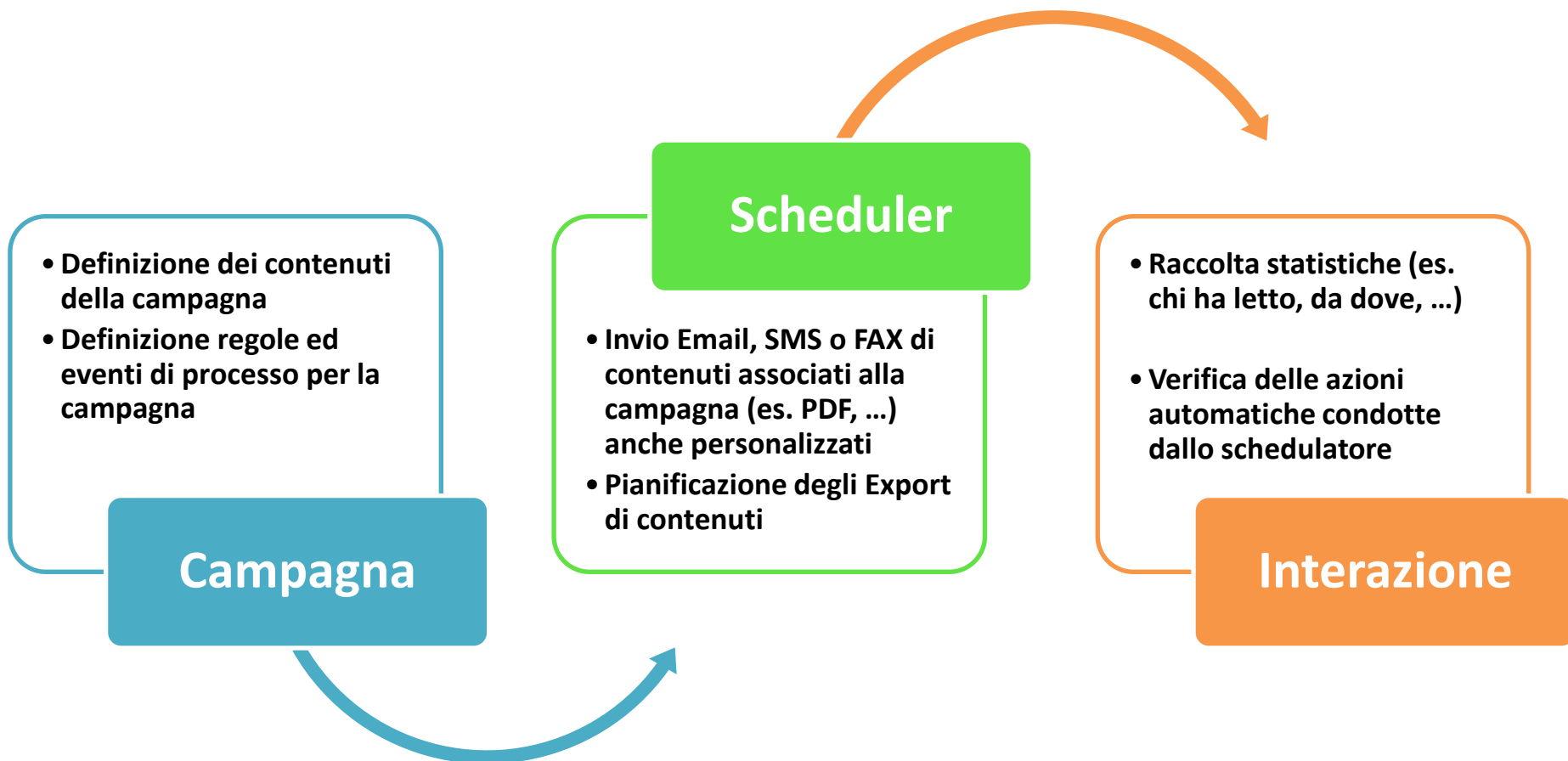
## Potenzialità «aggiuntive» che puoi avere già integrate

- ✓ + **Unisce** alle tradizionali funzioni di «**gestione liste**» le logiche **CRM**
- ✓ + **Dispone** anche delle funzionalità **MOBILE** per gli operatori in MOBILITA'
- ✓ + **Integra** tutte le funzionalità di **BACKOFFICE**
- ✓ + **Calcola** le **provvigioni** degli operatori e della forza vendita



Contatti Telefonici  
 Contatti Fisici (Stato Appuntamenti)  
 Dettaglio Esito Contatti Fisici  
 Stato delle liste (lavorazione)





**1**

## Assistenza e Consulenza

- Se vuoi lavorare veramente è importante sapere che SISECO offre l'assistenza e la teleassistenza, ma soprattutto offre consulenza avanzata direttamente da parte del Team di analisi e sviluppo software.

**2**

## Innovazione, il segreto del nostro successo !

- Il sistema continua da anni la sua incessante evoluzione sul doppio binario: funzionale e tecnico.
  - Sul **profilo funzionale** abbiamo da sempre un'idea unica. Sviluppare il sistema seguendo l'evoluzione **on demand** (secondo le richieste dei clienti) e l'evoluzione pianificata. La cosa veramente particolare è l'elevata priorità che il nostro Team di sviluppo concede all'evoluzione on demand del sistema. Come dire: prima le esigenze dei clienti, poi le nostre idee.
  - Sul **profilo tecnico** sono disponibili tutte le funzionalità più evolute: Predictive Adattativo, Full web, Html5, integrazione Google Calendar, ...

**3**

## Potenza

- Il sistema sfrutta tutte le potenzialità di SQL Server. Le funzioni più complesse, come ad esempio il calcolo PREDICTIVE, REPORTING AVANZATI, PROVVIGIONI avvengono sfruttando l'architettura multi-tenant e scalabile

**4**

## Affidabilità

- Il sistema risulta estremamente affidabile grazie a **25 anni di esperienza**, 100 aggiornamenti già realizzati ed **oltre 40.000 utenti** che utilizzano tutti i giorni il sistema.



## 5 Flessibilità

- Oltre **1000 parametri** a livello di singolo utente garantiscono una flessibilità unica.

## 6 Esperienza

- Da anni collaboriamo fianco a fianco con i clienti per studiare ogni minimo dettaglio per ottimizzare l'attività TELESELLING, gli appuntamenti, la distribuzione del lavoro agli operatori, le zone, la resa degli operatori, i portafogli, il calcolo provvigionale, ...

## 7 Sicurezza

- Tutto il sistema è governato da una gestione di accessi completa e multilivello. E' possibile definire le modalità e le funzionalità disponibili per ogni singolo operatore del sistema . Tutte le operazioni vengono memorizzate all'interno del sistema per consentirne la rintracciabilità integrale.
- Pieno rispetto della normativa Privacy per il Trattamento dati personali

## 8 Economicità

- E' il sistema professionale più completo ed economico per svolgere le funzioni di CRM, Contact Center e Telemarketing, fino alla gestione del personale e calcolo provvigionale compreso.

	<b>ACQUISTO</b> Hardware del cliente e acquisto Licenze	<b>NOLEGGIO</b> Hardware del cliente e Noleggio Licenze	<b>CLOUD</b> Uso sistema centralizzato in cloud
Investimento iniziale	<b>IMPORTANTE</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ZERO</b>
Costo proporzionale all'uso	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
Flessibilità	<b>BASSA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
Sistema installato dal cliente	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Traffico telefonico	<b>ESCLUSO</b>	<b>ESCLUSO</b>	<b>OPZIONALE*</b>
Assistenza inclusa	<b>OPZIONALE</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
Richiede flussi o carrier SIP in sede dal cliente	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>OPZIONALE*</b>
Accesso diretto al database	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>
Tempo di start-up	<b>15GG LAV</b>	<b>15GG LAV</b>	<b>IMMEDIATO</b>
Prezzo	<b>A postazione</b>	<b>A postazione</b>	<b>A minuto di conversazione</b>
Fatturazione	<b>Una tantum</b>	<b>Mensile</b>	<b>Mensile</b>
Note		Possibilità di ridurre o aumentare il numero delle postazioni ogni mese	REALE PAY PER USE Nessun canone

\* Nella modalità SAAS possiamo fornire anche il traffico telefonico a condizioni vantaggiose e comprese nell'offerta.

Tuttavia se il cliente avesse necessità per varie ragioni di adottare flussi propri è possibile riutilizzarli mediante un costo di setup iniziale dovuto all'installazione e configurazione dei mediagateway necessari, presso la sede del cliente.





**Nessun investimento in hardware e software**



**Massima flessibilità** nel numero di postazioni utilizzate



**Costi sempre proporzionali all'utilizzo.** Nessun costo in caso di inutilizzo.



Estrema flessibilità nel **collegamento di sedi e/o operatori remoti**



**Massima sicurezza.** Nessuna gestione di server e backup dati.



Database server accessibile direttamente per integrazione e report



**Attivabile in 24h in tutta Italia**

## Telco e New Media



## Servizi e Outsourcing



## Industria



## Utilities, Finanza e PA



[www.siseco.com](http://www.siseco.com)

[www.siseco-consulting.it](http://www.siseco-consulting.it)

[www.crm-b.com](http://www.crm-b.com)

[info@siseco.com](mailto:info@siseco.com)

[www.linkedin.com/company/siseco](http://www.linkedin.com/company/siseco)

**Linked in**



**Direzione ed Amministrazione**  
c/o Centro Direzionale Sempione 270  
SAN VITTORE OLONA (MI)  
Tel +39-0331 9351 – Fax +39-0331 9351.51

© 1988-2013 - SISECO.com - Empower your Business with Our Solutions - ERP | CRM, IP Contact Center Solutions | Telemarketing Software

Marchi o nomi riprodotti: Ms-Windows, Ms-Dos ed il logo Ms-Windows sono marchi registrati della Microsoft Corporation. Altri marchi o nomi di prodotti sono marchi depositati o registrati dai rispettivi proprietari e sono unicamente citati al fine di indicare la compatibilità o l'incompatibilità con questo software. Il presente documento è redatto allo scopo di illustrare le funzionalità del software in oggetto.

Non costituisce vincolo per SISECO, può essere modificato senza preavviso. Il documento è proprietà riservata e coperto dal Copyright