



# CGmanager

Powered by **si\*tema**  
sistema | tecnologías | management

# Le principali milestones nell'evoluzione di CGmanager



L'idea progetto:  
Business  
Intelligence e  
Performance  
management

CGmanager è il  
primo software con  
softphone e  
centralino integrati  
nel gestionale

L'app nativa  
integrazione  
consente  
l'accesso off-line  
per la home  
collection

CGmanager  
diventa un  
prodotto e viene  
presentato al  
CVDay

Il predictive  
dialing integrato  
completa la  
soluzione per la  
phone collection

Comunicazioni  
massive e pay  
by link integrati

Workflow e  
automazione  
del back-office

Soluzioni  
verticali  
per  
Utilities e  
Studi legali

Analisi del  
rischio del  
credito e  
previsioni con  
Artificial  
Intelligence

Cyber-Sec  
e DB  
cripting

2014

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

**Coming soon**  
WhatsApp integration  
Poste Host to Host integration

# La piattaforma software



**Cloud**  
**Responsive**  
**Mobile**

**Accesso sicuro**  
**Profilazione**  
**User-Friendly**



**Modularità**  
**Configurazione**  
**Integrazione**

**Reporting dinamico**  
**Dashboard**  
**Performance management**



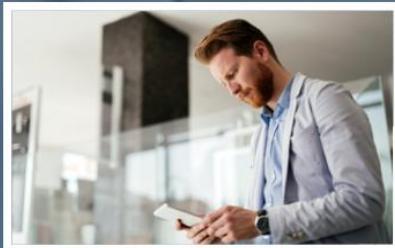
# Tutte le funzionalità in un unico prodotto



# CGmanager

Un'unica applicazione per tutti i tuoi utenti

Home  
collection



Phone  
collection



Back-office



Controller

Direzione



# Importazione dei lotti da qualsiasi committente

- ✓ 28 Committenti pre-configure
- ✓ Importazione generica Excel-like
- ✓ Ambiente di stage per verifiche e quadrature
- ✓ Suddivisione automatica di fasce o prodotti

CGmanager

Utente connesso: Antonio Russo [demo]    

Azienda: Azienda Recupero Crediti CdR: AMMINISTRATOR

CGManager DataWarehouse

Amministrazione Gestione Pratiche Predictive

Menù 

Salva e procedi  

Torna alla definizione dei campi 

Importazione Generica - Mappatura dei campi

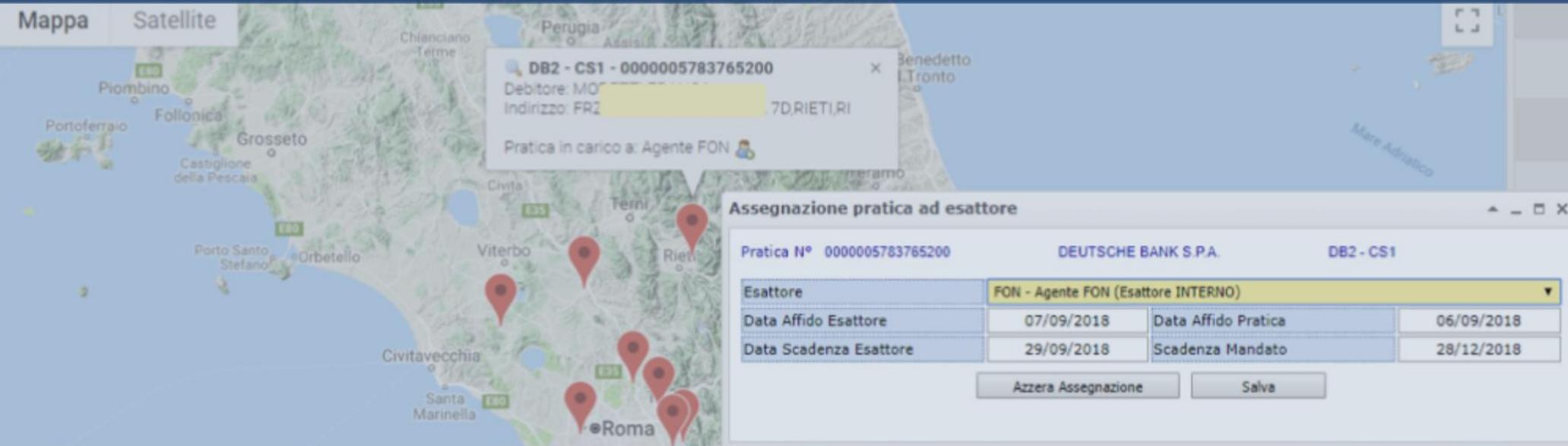
Anteprima File

CODICE	CODICE ESTERNO	COMMITTENTE	PRODOTTO	LOTTO	DEBITORE	NDG	CODICE FISCALE	PARTITA IVA	DATA NASCITA	COMUNE DI NASCITA	CAPITALE	INTERESSI	SPESI	ONERI
130460	06/052/00018685 - 06/052/00019381	CR VOLTERA	TR2	1632	XXXXXXXX	YYYYYYYY					9698.190000000000509317032992839813232421875	0	0	0

Obbligatorio Campo Tipo Lunghezza Campo File Formato Default

Obbligatorio	Campo	Tipo	Lunghezza	Campo File	Formato	Default
<input checked="" type="checkbox"/>	Data Affido	DATA	▼	AFFIDO	▼ dd/MM/yyyy	current_date
<input type="checkbox"/>	NDG Cliente	TESTO	▼ 100		▼	
<input checked="" type="checkbox"/>	Scadenza Mandato	DATA	▼	SCADENZA	▼ dd/MM/yyyy	current_date
<input checked="" type="checkbox"/>	Posizione	TESTO	▼ 50	CODICE	▼	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ragione Sociale	TESTO	▼ 200	COMUNE DI NASCITA DATORE LAVORO DEBITORE DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO EMAIL DAT LAV ENTE RILASCIO DOC FASCIA OPERATIVA FORMALISMENTO	▼	

# Il coinvolgimento degli agenti nel processo di recupero



DB2 - CS1 - 0000005783765200  
Debitore: MOF  
Indirizzo: FR2  
Pratica in carico a: Agente FON

Assegnazione pratica ad esattore

Pratica N°	0000005783765200	DEUTSCHE BANK S.P.A.	DB2 - CS1
Esattore	FON - Agente FON (Esattore INTERNO)		
Data Affido Esattore	07/09/2018	Data Affido Pratica	06/09/2018
Data Scadenza Esattore	29/09/2018	Scadenza Mandato	28/12/2018

Azzera Assegnazione Salva



- ✓ Affido per area geografica
- ✓ Affido bilanciato per numero pratiche e valore
- ✓ Ri-affido automatico per stessa pratica o debitore
- ✓ Aggiunta di criteri personalizzati
- ✓ Dashboard di bilanciamento del carico
- ✓ Ogni team leader può affidare nel suo team



# Phone Collection: velocità



CGmanager

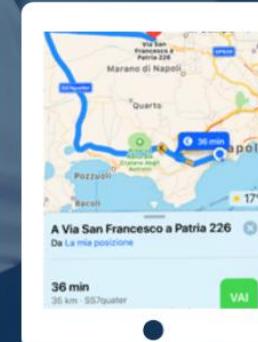
- ✓ Softphone integrato
- ✓ Apertura automatica della pratica
- ✓ Schedulazione attività
- ✓ Gateway multi-SIM integrati
- ✓ Monitoring delle postazioni
- ✓ *Predictive dialing* integrato
- ✓ Dashboard sulle attività di fonia

# Home Collection: mobilità

L'APP di CGmanager, perfettamente integrata e sempre allineata con la piattaforma web, permette di gestire in ogni momento ed in modo estremamente facile tutte le attività del recupero crediti.

## Tutte le attività degli esattori in mobilità

- ✓ Notifica degli affidi
- ✓ Lavorazione su tablet con interfaccia dedicata
- ✓ Stampa del fascicolo cartaceo
- ✓ Geolocalizzazione
- ✓ Documentazione foto e video
- ✓ APP nativa per Android e iOS con e senza connettività



# Back-Office: automazione e monitoraggio

- ✓ Comunicazioni integrate multi-canale (Mail, PEC, SMS, Raccomandate A/R) in ingresso e in uscita con associazione automatica alle pratiche
- ✓ Template di comunicazione parametrici con Jasper Report e Adobe Acrobat Pro
- ✓ Dashboard di monitoraggio per Committenti e Lotti
- ✓ Export degli aggiornamenti e degli esiti configurabili
- ✓ Motore di Workflow per automazione di tutte le attività ripetitive sia operative che di controllo

# L'introduzione del motore di workflow



- interroga e segmenta
- definisce le azioni
- esegue e monitora



- L'utilizzo di un motore di workflow consente di introdurre le logiche definite e le scadenze gestionali o normative nel sistema e di rendere il sistema proattivo nelle azioni da compiere quotidianamente, invertendo il modo tradizionale di lavorare

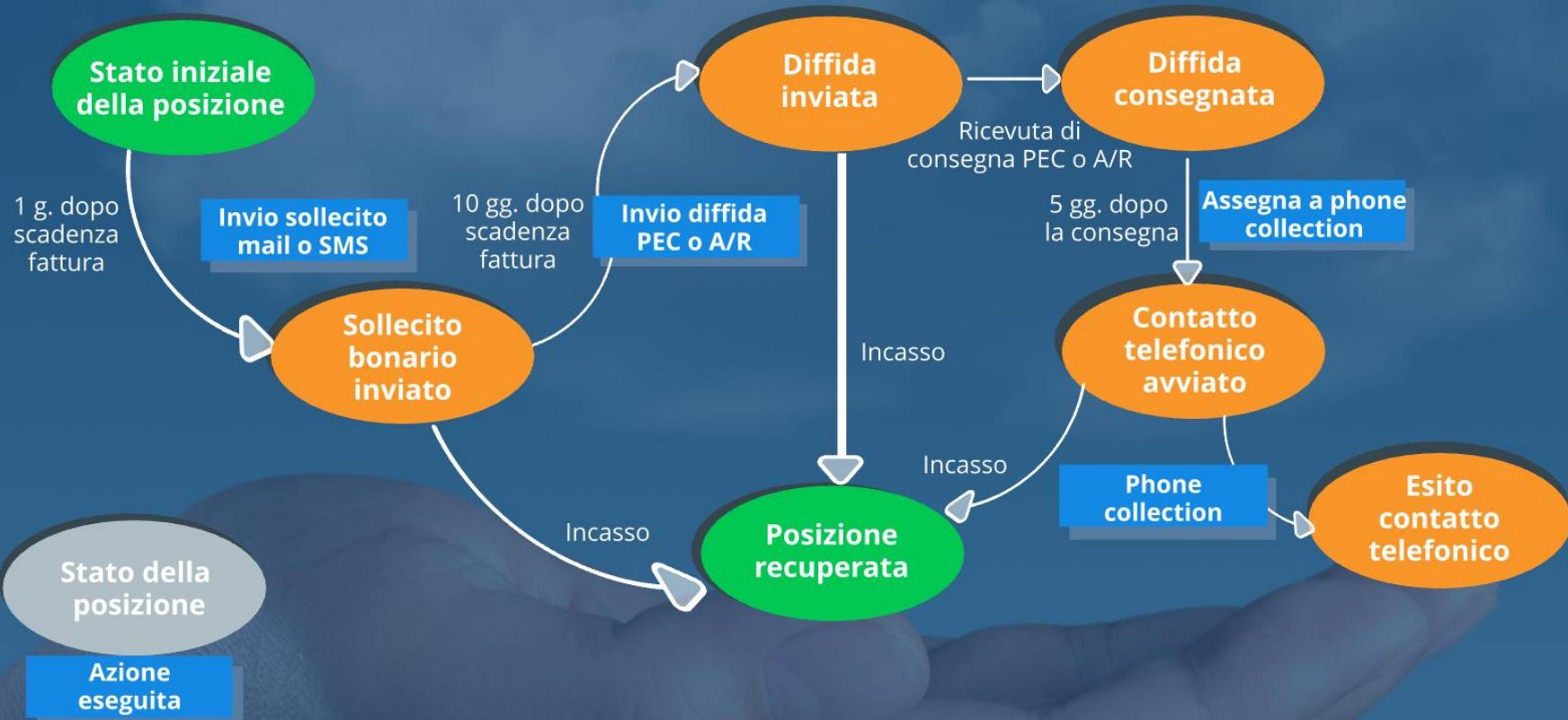


- definisce logiche
- segmenta in maniera automatica
- prepara le azioni
- avvia le azioni



- Il sistema presenta agli operatori una dashboard operativa con tutte le azioni da compiere, già predisposte e pronte per essere avviate automaticamente, massimizza l'efficienza nelle attività ricorrenti e permette di focalizzarsi sul core del recupero

# Una rappresentazione del workflow



# Caso d'uso 1: back-office di una società di recupero crediti

## Identificazione dei cluster:

- Profilo delle pratiche e tipo di intervento richiesto dalla committente
- Profilo del debitore
- Zona geografica del debitore
- Valore della posizione
- Esito delle azioni già eseguite

## Date di riferimento per le attività:

- Data affido del lotto
- Data scadenza del lotto
- Date piani di rientro e promesse di pagamento



# Caso d'uso 2: back-office gestione crediti di una utilities

## Identificazione dei cluster:

- Clienti in fornitura o cessati
- Esposizione del cliente
- Regolarità storica del cliente
- Presenza di assicurazioni e profilo di rischio
- Esiti delle azioni già eseguite

## Date di riferimento per le attività:

- Scadenza fatture
- Date piani di rientro e promesse di pagamento
- Data di consegna delle comunicazioni A/R e PEC
- Vincoli per le azioni legali di recupero

## AZIONI TIPICHE

invia avviso di pagamento via mail o SMS

invia sollecito di pagamento via mail o SMS

invia secondo sollecito con «pay by link»

invia diffida PEC o A/R

contatta telefonicamente il debitore

assegna ad una società di recupero esterna

avvia la richiesta di distacco

avvia azioni legali

2 gg. prima della scadenza fattura

1 g. dopo la scadenza fattura

5 gg. dopo la scadenza fattura

10 gg. dopo la scadenza fattura

5 gg. dopo la consegna della diffida

15 gg dopo il primo contatto telefonico

35 gg dopo la consegna della diffida

10 gg dopo il distacco

scadenza fattura

consegna diffida

distacco

# La configurazione del workflow in CGmanager

Anagrafica

Codice*	EE MOROSI
Descrizione*	Processo Attivi Morosi
Committente*	Energia Elettrica
Tipo Intervento*	TEL - FONIA
Stato	Attivo

**Lista Step**

Ordine	Nome	Nota	Attivo
1	SMS previa scadenza fattura	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	EMAIL previa scadenza fattura	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Mancato aggancio RID	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Avviso Bonario BP e BON	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	SMS sollecito	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Diffida PEC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Diffida AR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	inizio attività telefoniche	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Modifica Step

Ordine*	1	Ambito Applicativo*	Fatture	Stato	Attivo
Nome*	SMS sollecito 2gg dopo scadenza fattura per importo superiore a 100 €				
Nota					
Visibile a	<input checked="" type="radio"/> Tutti <input type="radio"/> Amministrativi <input type="radio"/> Operatori <input type="radio"/> Ruolo				
Stato BackOffice*	Nessuno Stato				

**Azione**

Azione	SNS	Destinatario	Titolare	Template	PRIMO SOLLECITO
--------	-----	--------------	----------	----------	-----------------

**Stato Successivo**

Stato BackOffice	BON - Avviso bonario				
------------------	----------------------	--	--	--	--

**Condizioni**

Operatore	Gruppo	Tipo	Campo	Condizione	Valore	Offset
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Data	data_scadenza	=	<input checked="" type="checkbox"/> Data Corrente	2
<input checked="" type="checkbox"/>	AND	1	Numerico	>	<input type="checkbox"/> 100	

**Gestione Workflow**

Committente	Tipo Intervento	Workflow	Step	Nota	Ambito	N.Occorrenze	N.Pratiche	Azione
Energia Elettrica	FONIA	Energia Elettrica Clienti Attivi	SMS Avviso pagamento fatture in scadenza	<input type="checkbox"/>	Fatture	113	<u>86</u>	
Energia Elettrica	FONIA	Workflow	Step1	<input type="checkbox"/>	Pratiche	11295	<u>11295</u>	
Energia Elettrica	FONIA	Workflow	Step2	<input type="checkbox"/>	Pratiche	1182	<u>1182</u>	

Esporta in:  CSV |  Excel |  PDF

# Provvigioni e incentivi real time

chev | Predictive

Configurazione Incentivi - AG2 - CC - HC2A

Lotto  
CNP - CD3 - 2018-07-14 - CALABRIA - A2 - Estratto ESTERNO  
CNA - CD3 - 2018-07-14 - CALABRIA - A3 - Estratto ESTERNO

www.elsevier.com/locate/jmp

I. PROVVIDENZI PER FIDATI A.P.A.									
Profilo:	FI - 2A	Nome	Cognome	Prov.	Prov. di residenza	Prov. di nascita	Prov. di cittadinanza	Prov. di cittadinanza	Prov. di cittadinanza
MARINOLOU BIANCA	00000000000000000000	00/07/2018	364,69	0,00	0,00	364,69	0,00	0,00	0,00
BUCCONI GIOVANNI	00000000000000000000	04/07/2018	160,83	0,00	0,00	160,83	0,00	0,00	0,00
CANTIERI FASQUELLO	00000000000000000000	10/05/2018	256,13	0,00	0,00	256,13	0,00	0,00	0,00
CIMMINO ANTONIO	00000000000000000000	10/07/2018	190,00	0,00	0,00	190,00	0,00	0,00	0,00
COFFI MARIANTONIO	00000000000000000000	10/05/2018	226,51	0,00	0,00	226,51	0,00	0,00	0,00
DI BUCCO RENATO	00000000000000000000	05/07/2018	171,11	0,00	0,00	171,11	0,00	0,00	0,00
DI STELLA DANIELE	00000000000000000000	24/07/2018	185,15	0,00	0,00	185,15	0,00	0,00	0,00
DI STELLA FRANCESCO	00000000000000000000	17/05/2018	181,00	0,00	0,00	181,00	0,00	0,00	0,00
FONTANELLA MARIA	00000000000000000000	10/07/2018	47,05	0,00	0,00	47,05	0,00	0,00	0,00
FONTANELLA MARIA	00000000000000000000	10/05/2018	31,05	0,00	0,00	31,05	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Profilo (FI-01010010011050):</b>									
				76,33	0,00	0,00	76,33		
GRALICCIUSI BARBARA	00000000000000000000	15/05/2018	929,13	0,00	0,00	929,13	0,00	0,00	0,00
MARALDINI PIETRO	00000000000000000000	05/07/2018	44,00	0,00	0,00	44,00	0,00	0,00	0,00
MARCELLO RATTIBONIA	00000000000000000000	10/05/2018	191,80	0,00	0,00	191,80	0,00	0,00	0,00
MARCIARO ANGELO	00000000000000000000	09/05/2018	171,80	0,00	0,00	171,80	0,00	0,00	0,00
MARTINELLI ALESSANDRO	00000000000000000000	14/07/2018	300,00	0,00	0,00	300,00	0,00	0,00	0,00
MOLGOLINI FRANCESCO	00000000000000000000	11/07/2018	151,50	0,00	0,00	151,50	0,00	0,00	0,00
PELUSO SALVATORE	00000000000000000000	00/07/2018	318,19	0,00	0,00	318,19	0,00	0,00	0,00
PELINO SALVATORE	00000000000000000000	05/07/2018	715,11	0,00	0,00	715,11	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Profilo (FI-00207200000405):</b>									
				1,36	0,00	0,00	1,36		
PEPE ANTONIO	00000000000000000000	30/07/2018	280,00	0,00	50,00	330,00	0,00	0,00	0,00
VALIUFUCIO NICOLA	00000000000000000000	14/07/2018	87,00	0,00	0,00	87,00	0,00	0,00	0,00
VIGLIANO MASSIMO	00000000000000000000	26/07/2018	217,54	0,00	0,00	217,54	0,00	0,00	0,00
<b>Totale Profilo (FI-2A) : N° Profili (20)</b>									
				0,74,54	0,00	0,00	0,74,54		
Totale prospettive (FI-00100000000000000000) : N° Profili (20)									
				0,74,54	0,00	0,00	0,74,54		
<b>Totale Committeuti (FI-DATI A.P.A.) : N° Profili (20)</b>									
				0,74,54	0,00	0,00	0,74,54		

Recall Communication (HOTLINE 800-867-5310)

 Diversi modelli di calcolo delle provvigioni

 **Massima flessibilità nella configurazione degli incentivi**

## ✓ Gestione degli anticipi condizionati

 **Dashboard di monitoraggio di provvigioni e incentivi**

# Business Intelligence & Reporting

CGmanager

CGManager DataWarehouse

Amministratore Home Pratiche Predictive

Home Page AFFIDO\_ESA\_DAY PROV.ESA. BDG - CONSUNTIVO AFFIDO ESATTORI IMPORT REPORT CTI FCA\_OPERATORI MESSAGGI SANTANDER OP. INCENTIVI GEOFOTO CONTROLLO

MODULO CGMANAGER - DASHBOARD AFFIDO ESATTORI

Preferiti: sessione Periodo: Anno corrente Dal: 01/01/2018 Al: 22/10/2018 Filtra Azzera

Filtro: -

DASHBOARD:

Contenitore Pratiche Importo Totale Cash Balance Num.Pratiche

IN Lavorazione	92.511,74	783.968	107
IN Lavorazione	22.399.729,62	73.126.092	7.391

già pronte all'uso

personalizzate, configurabili

operative per il singolo esattore

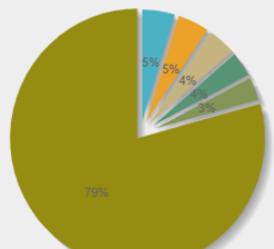
per il team leader

per la direzione

» Geo > Regione

Regione	Importo Totale	Cash Balance	Num.Pratiche
—	1.768,86	80.695,50	5
ABRUZZO	187.704,75	1.980.263,43	215
BASILICATA	439.912,00	1.506.898,59	134
CALABRIA	1.305.898,21	2.623.603,00	259
CAMPANIA	9.336.580,99	21.269.170,85	2.308
EMILIA ROMAGNA	199.550,83	3.290.766,62	328
FRIULI VENEZIA GIULIA	9.448,08	220.324,51	23
LAZIO	2.550.884,15	13.269.435,09	1.681
LIGURIA	9.749,54	317.691,01	31
LOMBARDIA	109.080,76	2.540.797,79	291
MARCHE	84.304,67	1.448.180,51	139

» Affidate > Esattore



Esattore	Percentuale
Esattore A	79%
Esattore B	5%
Esattore C	4%
Esattore D	3%
Esattore E	3%
Esattore F	4%
Esattore G	5%
Esattore H	1%

# CGmanager: roadmap di sviluppo

I contenuti delle nuove release vengono definiti, a valle di meeting periodici che il team di Sixtema tiene con i principali clienti nei quali vengono condivise:

- nuove esigenze
- idee di sviluppo

Il team di Sixtema supporta i clienti nell'adozione della nuova release attraverso:

- incontri formativi sulle nuove funzionalità
- supporto all'adozione nell'ambito dei processi del cliente
- preparazione delle procedure software di rilascio per l'ambiente specifico del cliente
- supporto al go-live remoto o locale per singolo cliente

L'evoluzione della soluzione **CGmanager** segue una roadmap che prevede **2 rilasci all'anno di nuove release software** (aprile, ottobre)

# Progetti personalizzati per esigenze specifiche



**La vocazione per la consulenza direzionale ed organizzativa di Sixtema e l'esperienza di 25 anni ci consentono di analizzare in tempi rapidi le specificità dei processi del Cliente e le sue esigenze particolari**



**Possiamo così disegnare insieme al Cliente un progetto che trasformi il software standard in una soluzione su misura**



**Il nostro team tecnico opera con metodologie Agile con Sprint di progetto di breve durata che garantiscono un continuo allineamento con il Cliente e un'esperienza immediata sul software e consentono di giungere al termine del progetto con un risultato condiviso e pienamente soddisfacente**

# Assistenza a 360°



- ✓ L'attenzione per il Cliente è la nostra caratteristica più apprezzata
- ✓ Incontri periodici di brainstorming con il management dei Clienti consentono di condividere nuove esigenze e di accompagnare il Cliente nelle nuove sfide del suo business
- ✓ Il nostro efficiente sistema di gestione delle richieste direttamente integrato nella piattaforma software consente al nostro team di rispondere con rapidità a qualsiasi richiesta o problema segnalato
- ✓ Il nostro team è sempre disponibile al telefono per le richieste urgenti

# Contatti



(+39) 081.2482119



Via Rione Sirignano 7,  
Napoli 80121



[info@sixtema.net](mailto:info@sixtema.net)



CGmanager

è un prodotto

**sixtema**  
sistemi e tecnologie manageriali