

## IL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING AL SERVIZIO DELLA BELLEZZA: IL CASO BEIERSDORF

### Beiersdorf Italia ha scelto PhonEtica per la gestione in outsourcing delle comunicazioni telefoniche degli headquarters di Milano

# BDF ●●●●

## Beiersdorf

Beiersdorf SpA, con sede a Milano, è una delle più importanti consociate del gruppo tedesco Beiersdorf che opera nel settore del personal & beauty care con i brand Nivea, Labello, Eucerin e Hansaplast. È leader in diverse categorie di prodotti di marca nella cura della pelle, della bellezza e di automedicazione con risultati di successo. Nel 2009, Beiersdorf ha realizzato vendite per 5,75 miliardi di euro e ad oggi ha 20.000 collabori in Europa, Cina, Russia, Brasile e India. Le chiavi del successo di Beiersdorf sono la qualità e l'innovazione: innovare rendendo la qualità un valore accessibile a tutti è sempre stata la filosofia dell'azienda, che vanta oltre 125 anni di ricerca scientifica e si impegna ogni giorno a rispondere con nuove soluzioni alle mutevoli esigenze dei suoi consumatori.

Beiersdorf Italia ha scelto di rivolgersi a PhonEtica per garantire ai propri clienti e partner disponibilità e continuità telefoniche, trovando nella soluzione di Reception Telefonica Remota la risposta ai suoi problemi di gestione delle comunicazioni. Prima dell'intervento di PhonEtica, infatti, il centralino degli headquarters milanesi della multinazionale era gestito da due operatori interni, in breve tempo ritenuti insufficienti per gestire in modo rapido ed efficiente l'ingente flusso di chiamate in entrata e uscita. Dal 2005, Beiersdorf ha quindi scelto di affidarsi all'expertise di PhonEtica per l'intera gestione delle proprie comunicazioni: grazie al servizio di Reception Telefonica Remota, l'azienda può garantire ai propri interlocutori disponibilità, continuità di risposta e professionalità. Tali fattori hanno contribuito negli anni a potenziare l'immagine di Beiersdorf, rafforzandone il percepito positivo nei confronti di clienti e partner. PhonEtica si è infatti inserita in modo naturale nel business process aziendale: grazie all'innovativo software CCM, un database aggiornabile in tempo reale che raccoglie tutte le informazioni relative all'azienda, gli operatori in outsourcing dispongono del medesimo know-how del centralinista interno, fornendo risposte precise e garantendo la fluidità delle comunicazioni.



“Per un'azienda come Beiersdorf, il cui core business è proprio la bellezza, mantenere un'immagine forte e positiva è fondamentale. – afferma Ricciardo Muradore, Responsabile Servizi Generali e Flotta Aziendale di Beiersdorf Italia. – “Il centralino è il primo punto di contatto che un'azienda ha con i suoi interlocutori: la rappresenta verso l'esterno, funzionando come una sorta di primo biglietto da visita. Rispondere alle telefonate in modo veloce, efficiente e preciso è fondamentale per mantenere alta la brand reputation e non intaccare l'immagine del marchio”.

Il servizio di Reception Telefonica Remota fa parte dei servizi della Divisione Business Concierge, che PhonEtica mette a disposizione delle aziende per supportarle nella gestione delle comunicazioni telefoniche, e rappresenta una soluzione integrale di risposta al centralino interno. Il rivoluzionario sistema Ph-R.O.L.Ex., brevetto esclusivo dell'outsourcer milanese, indirizza le chiamate al Centro Servizi di PhonEtica, creando un collegamento con la centrale telefonica del cliente. Un gruppo dedicato di operatori telefonici risponde alle telefonate fornendo le informazioni richieste, provvede al loro inoltro verso gli interni desiderati e compie delle azioni a supporto, come l'invio di messaggi tramite e-mail o SMS.

“Per un'azienda interrompere le comunicazioni significa interrompere il business. – spiega Marco Durante, A.D. di PhonEtica – Una chiamata persa o deviata a un interno errato, può portare alla perdita di un'opportunità. PhonEtica agisce a supporto delle aziende, proponendosi come partner per la gestione in outsourcing delle attività di front office e permettendo alle imprese di focalizzarsi con profitto sul core business, in tutta tranquillità”. “Ci affidiamo all'expertise di PhonEtica dal 2005 – conclude Muradore. – e possiamo affermare con sicurezza di essere soddisfatti per l'alta qualità del servizio e la professionalità dei nostri operatori dedicati. Anzi, stiamo pensando in futuro di utilizzare anche altri servizi di PhonEtica, come ad esempio quello di Reception On-Site”.

PhonEtica, protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, rappresenta la risposta concreta alle esigenze di qualità, flessibilità e competitività richieste dal libero mercato. I servizi personalizzati delle Divisioni Business Concierge e Accelera consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna, di concentrarsi sul core business ottimizzando specifici costi aziendali. I servizi di Business Concierge includono: terziarizzazione della reception telefonica e relativa analisi strutturata dei dati di reportistica in ambito di organizzazione aziendale (IN<sup>2</sup>Solving), customer care, front & back office, attività di segreteria remota e reception on-site. La Divisione Accelera pianifica, organizza e realizza piani di Marketing Relazionale che prevedono attività di supporto alle ricerche di mercato, sondaggi d'opinione, aggiornamento e gestione dei marketing database, attività di supporto alle vendite e all'organizzazione di eventi.

**[800 - 00 68 96]**  
SERVIZIO INFORMAZIONI

PhonEtica S.p.A.

via I Maggio 13, 20037 Paderno Dugnano (MI)

Tel +39 02 613111 Fax +39 02 61311311

info@phonetica.it - www.phonetica.it