

DA PROVIDER DI SERVIZI BPO A CONSULENTE NELLE COMUNICAZIONI



LEASINT

Leasint, società di leasing, fa parte del Gruppo Intesa Sanpaolo. È operativa dal primo gennaio 2008 a seguito della fusione per integrazione di Sanpaolo Leasint in Intesa Leasing. La società si pone ai vertici del settore leasing grazie a un portafoglio di circa 50.000 clienti e 17 miliardi di impieghi. Con un organico di oltre 350 specialisti, si avvale per la vendita dei prodotti della collaborazione di 6.090 sportelli di banche convenzionate (dati aggiornati al 31/12/2009). Leasint ha più di 30 anni di esperienza nel leasing ed è attiva in tutti i comparti dal punto di vista sia dei prodotti (da quelli tradizionali a quelli innovativi come marchi, opere d'arte, impianti per la produzione di energia) sia della tipologia di clientela (tutti i comparti del mondo "imprese" - dalle multinazionali alle PMI - ma anche artigiani, professionisti, dettaglianti e privati).

PHONETICA È PARTNER DI LEASINT PER LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI TELEFONICHE IN INGRESSO E LA FORMAZIONE

Leasint, società di leasing del Gruppo Intesa Sanpaolo, ha scelto di affidarsi alle competenze di PhonEtica per la completa gestione telefonica delle chiamate in entrata rivolte sia ai propri uffici che al servizio di Customer Care. Leasint ha un unico numero telefonico, a cui arrivano ogni mese telefonate di tipo sia informativo - da potenziali clienti e prospect - che operativo, che necessitano di un attento e preciso smistamento per essere indirizzate alla corretta business unit e alla giusta persona di riferimento. PhonEtica ha iniziato a fornire il proprio supporto nel 2006 e nel corso del 2009 ha affiancato Leasint in un progetto di revisione del processo di gestione delle telefonate in entrata, teso a migliorare la qualità e i tempi di risposta. La prima fase di questo processo si è focalizzata su un'attenta analisi del traffico telefonico corrente, per capire le aree di miglioramento e definire una strategia di azione: muovendosi parallelamente al team interno di Leasint, PhonEtica ha condotto un approfondito monitoraggio quali-quantitativo dei flussi comunicativi in entrata e uscita che, nel tempo, ha confermato i positivi risultati degli interventi via via effettuati. Grazie allo speciale servizio di analisi IN³Solving, realizzato in collaborazione con l'Università LIUC di Castellanza,

PhonEtica ha confermato alcune ipotesi su possibili aree di miglioramento e definito le azioni per ottimizzare l'intero processo di gestione telefonica. La successiva adozione dei servizi di BPO delle comunicazioni offerti dalla divisione Business Concierge di PhonEtica ha infatti permesso a Leasint di velocizzare il processo di smistamento e abbreviare il tempo di attesa, diminuendo i possibili errori nei passaggi delle chiamate e abbattere il numero di ritorni*. Attualmente Leasint si avvale dei servizi di Reception Telefonica Remota, deputata alla gestione delle telefonate rivolte agli uffici, e di Numero Verde, per l'accoglienza telefonica e il servizio di Customer Care. La maggior qualità delle comunicazioni telefoniche - velocità, precisione, minimi tempi di attesa - ha contribuito a migliorare la relazione con clienti e fornitori e le prestazioni interne fornendo, di conseguenza, un contributo positivo all'immagine aziendale.

* Chiamate passate a un interno richiesto che, non trovando risposta, "ritornano" al centralino.



"Per noi PhonEtica non è un semplice provider per la gestione in outsourcing delle telefonate entranti, ma un partner che contribuisce a migliorare i modi e i tempi di risposta telefonica - afferma Luca Morgera, Responsabile Marketing di Leasint. - Oltre al know-how decennale nell'ambito della gestione delle comunicazioni, abbiamo trovato nel personale di PhonEtica buone capacità di

problem solving. Affidarsi a PhonEtica è stata una buona scelta, con un ritorno misurabile sia nella qualità dell'immagine e delle relazioni sia nella riduzione dei costi derivante da un'inefficiente gestione delle chiamate".

"Il Project Manager ha un ruolo fondamentale nel costruire il legame con il cliente: Leasint percepisce l'impegno e la passione che il suo referente PhonEtica mette nel proprio lavoro e lo sente parte del team aziendale. - spiega Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica - Professionalità, massima disponibilità e flessibilità, un'attenzione costante verso le richieste e i bisogni del cliente: sono queste caratteristiche, unite a un approccio consulenziale e tailor made e all'uso di tecnologie avanzate e brevettate, che ci hanno reso negli anni azienda leader di mercato e punto di riferimento nel settore del BPO".

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 della Divisione Business Concierge e della Business Unit Accelera consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna, di concentrarsi sul core business ottimizzando i costi aziendali. I servizi di Business Concierge includono: terzianizzazione della reception telefonica e relativa analisi strutturata dei dati di reportistica in ambito di organizzazione aziendale (IN³Solving), customer care, front & back office, attività di segreteria remota e reception on-site. Accelera pianifica, organizza e realizza piani di Marketing Relazionale che prevedono 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