

## PhonEtica presenta IN Solving

PhonEtica, protagonista da 10 anni nel mercato italiano dell' offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, amplia ulteriormente la propria gamma di prodotti lanciando sul mercato IN Solving (INbound INtegrated INstant Solving), l' innovativo approccio all' analisi oggettiva e completa dei dati qualitativi e quantitativi di traffico Inbound (in ingresso), fondamentali indicatori per le attività di riorganizzazione e ottimizzazione dei processi di comunicazione, necessarie per il miglioramento dell' efficienza operativa e, di riflesso, dell' immagine delle aziende clienti. "IN Solving nasce dall' esperienza unica, accumulata negli anni da PhonEtica, nella gestione dei servizi in outsourcing di accoglienza telefonica, unita alla prestigiosa collaborazione con l' Università Carlo Cattaneo LIUC, centro accademico di eccellenza per lo studio e la ricerca applicata in ambito di economia aziendale - spiega Marco Durante, amministratore delegato di PhonEtica -. La nostra ambizione è quella di poter offrire alle aziende-clienti un nuovo punto di osservazione per il miglioramento dell' organizzazione e per l' implementazione di nuove soluzioni di BPO". Avvalendosi di un vero e proprio punto di raccolta dati "intelligente", il servizio prevede l' esecuzione di un' analisi di dettaglio delle informazioni relative al flusso telefonico, classificando le chiamate per destinatario, quantità e tipologia e conseguendo, quindi, una mappa delle "aree critiche" bisognose di supporto. La fase di analisi del servizio IN Solving è caratterizzata da continui confronti, tramite interviste, questionari e focus group con gli operatori del Centro Servizi milanese e con i responsabili di area del Cliente. "La collaborazione con PhonEtica è per noi di grande interesse" afferma Domenico Sorrenti, docente della Facoltà di Ingegneria Gestionale di LIUC.