

PhonEtica

## Più efficienza? Il valore aggiunto è la consulenza

«Il settore sta vivendo una profonda crisi che lo farà maturare e trasformerà completamente l'offerta». A sostenerlo Marco Durante, Amministratore delegato di **PhonEtica**, azienda italiana che offre servizi di business process outsourcing nel campo della comunicazione, basati su tecnologia proprietaria.

La nuova prospettiva, secondo Durante, è un'evoluzione per gli stessi operatori da "somministratori occulti di manodopera a consulenti capaci di portare valore aggiunto nei processi dei propri committenti, che ancora ritengono di poter risparmiare riducendo i tempi del singolo contatto, mentre le efficienze possono derivare da altri aspetti: un cliente insoddisfatto fa dieci chiamate invece di una".

**PhonEtica** si propone, dunque, come partner grazie alla cui collaborazione è possibile migliorare il servizio ai clienti, riducendo al tempo stesso i costi attraverso il miglioramento dei processi. La fase iniziale della collaborazione prevede un affiancamento degli esperti di PhonEtica per un periodo - che va da sei mesi a un anno - per mettere a punto il progetto informatico che definisce l'integrazione del centralino al di là del numero verde.

"Il mercato è in crescita e i bisogni ci sono: è però importante creare consapevolezza della necessità di una nuova modalità di approccio", conclude.