

news

FLUSSI TELEFONICI, RACCOLTA DATI «SMART»

PhonEtica, che da 10 anni opera nel mercato italiano dell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, amplia la gamma di prodotti lanciando sul mercato INSolving (INbound INtegrated INstant Solving), approccio all'analisi oggettiva e completa dei dati 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. 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. Aree, generalmente, di difficile identificazione a causa della quasi impossibilità, per le aziende, di dedicare risorse specifiche a questo

tipo di monitoraggio senza sottrarle al core business. La fase di analisi del servizio è caratterizzata da confronti, tramite interviste, questionari e focus group con gli operatori del Centro Servizi milanese e con i responsabili di area del Cliente. Dopo l'identificazione delle aree di sovraccarico, inefficienza, dispersione di risorse e "colli di bottiglia", la divisione Business Concierge di **PhonEtica** predispone risorse, strumenti e processi necessari all'efficace svolgimento dei flussi telefonici e alla conseguente evasione istantanea delle richieste pervenute indipendentemente dai picchi di traffico.