

# PhonEtica sfida la crisi dell'economia in Italia

La crisi economica non spaventa PhonEtica, che anzi reagisce con un ulteriore progetto di espansione della propria attività. Protagonista da oltre 10 anni nel mercato italiano dell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, il BPO Center milanese diretto da Marco Durante (nella foto) ha incrementato il suo fatturato di circa il 12% rispetto all'anno precedente e varato un importante piano di investimenti per non farsi trovare impreparato di fronte a un mercato sempre più esigente.

Nel corso del 2009 nonostante la crisi ha potenziato il proprio organico e incrementato di circa l'8% il personale a tempo indeterminato. Non solo: entro la fine dell'anno sono previste ulteriori assunzioni.

A testimonianza di questo ambizioso piano di espansione, PhonEtica si è appena trasferita a Paderno Dugnano (MI), in una sede più ampia e prestigiosa, che si presta maggiormente a supportare la crescita pianificata.

L'azienda ha inoltre arricchito ulteriormente la propria offerta con il lancio PhonEHomePage, l'innovativa piattaforma modulare su cui poggia l'intera gamma di servizi proprietari di BPO.

Nata nel 1998 da uno spin-off della società Durante Telecomunicazioni S.p.A, PhonEtica rappresenta la risposta concreta alle esigenze di qualità, flessibilità e competitività richieste dal libero mercato. Le soluzioni personalizzate delle due divisioni 'Business Concierge' e 'Accelera' consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna di attività non strategiche, di concentrarsi sul core business, ottimizzando specifici costi aziendali.

I servizi della divisione 'Busi-



ness Concierge' includono: terziarizzazione della reception telefonica e relativa analisi strutturata dei dati di reportistica in ambito di organizzazione aziendale, customer care, front & back office, attività di segreteria remota e reception on-site.

La divisione 'Accelera' invece, pianifica, organizza e realizza piani di marketing relazionale che prevedono attività di ricerche di mercato, sondaggi d'opinione, aggiornamento e gestione dei marketing database, attività di supporto alle vendite e all'organizzazione di eventi.

Il parco clienti all'attivo del BPO Center di Paderno Du-

gnano è di circa 250 imprese.

PhonEtica registra attualmente un fatturato di oltre sei milioni di euro, con ottime prospettive di crescita, dando lavoro a più di 330 persone che supportano con il loro impegno un'offerta di servizi rivolta particolarmente a realtà del terziario avanzato, della Pubblica Amministrazione, della produzione industriale, dei servizi e della distribuzione organizzata.

"Nell'attuale periodo di sofferenza economica un numero sempre maggiore di medie e grandi aziende si sta organizzando per esternalizzare la gestione di alcune attività aziendali - spiega Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica - PhonEtica ricopre da anni una posizione di guida nel mercato specifico del BPO, un mercato nuovo e non di sostituzione, caratterizzato da un'unica fondamentale priorità: creare valore.

"La strategia propria del BPO mira, infatti, oltre che ad abbattere i costi aziendali - conclude Durante -, anche a conservare le energie dell'impresa per concentrarle sulle competenze centrali del business".

Info: [www.phonetica.it](http://www.phonetica.it)