



## **PhonEtica presenta IN<sup>3</sup>Solving**

**A cura di Redazione DMO**

**Pubblicato il 18-03-2009 0:00**

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<sup>3</sup>Solving (INbound INtegrated INSTant Solving), l'innovativo approccio all'analisi oggettiva e completa dei dati quali-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<sup>3</sup>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. 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", ha dichiarato Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica.

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 per questo tipo di monitoraggio senza sottrarle al loro core business.

La fase di analisi del servizio IN<sup>3</sup>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. Successivamente alla identificazione delle aree di sovraccarico, inefficienza, dispersione di risorse e "colli di bottiglia", la divisione Business Concierge di PhonEtica predispone risorse, strumenti e tutti i processi necessari all'efficace svolgimento dei flussi telefonici e alla conseguente evasione istantanea delle richieste pervenute indipendentemente dai picchi di traffico.

La metodologia di analisi, alla base delle attività descritte, è sviluppata con il supporto di LIUC.

"La collaborazione con PhonEtica è per noi di marcato interesse per più motivi: in primo luogo, e quale osservazione di carattere generale, perché la dimensione assunta dai servizi di telecomunicazione rende centrale qualificarne l'utilizzo in termini di efficacia ed efficienza, poi perché "telecomunicazioni" tipicamente si traduce nel rapporto dell'organizzazione con l'esterno, è quindi evidente come l'analisi dei flussi telefonici (analisi che ha peraltro caratteristica di marcata "genuinità" ed oggettività) possa offrire importanti spunti di miglioramento dell'organizzazione; infine perché il servizio proposto da PhonEtica è un eccellente esempio di opportunità derivabili dall'attivazione dei servizi di outsourcing", ha commentato Domenico Sorrenti, Docente della Facoltà di Ingegneria Gestionale di LIUC.