

COMUNICAZIONI/PHONETICA

Il centralino rimane sempre presidiato

La società di Cusano Milanino ha brevettato un dispositivo innovativo che permette di avere la garanzia di un servizio telefonico anche se si interrompe la linea. Funziona con la rete analogica e con Internet.

■ Se una mattina arrivate in ufficio e anziché il continuo squillo dei telefoni negli uffici vi coglie un silenzio di tomba, che cosa pensate?

Probabilmente a quanto la vita stessa dell'azienda dipende dal corretto funzionamento di ciò che un tempo era il centralino del telefono e che oggi è l'insieme dei computer che permettono di telefonare, lavorare e in una parola, comunicare.

Lo scenario d'una comunicazione assente e di linee di collegamento verso il mondo esterno troncate è all'origine del più recente prodotto-servizio inventato da Phonetica: Phone business continuity. L'idea della nuova soluzione nasce dall'analisi dei risultati di uno studio che ha permesso alla società di Cusano Milanino di identificare i pericoli potenziali cui un'azienda è esposta in caso di interruzioni delle linee telefoniche.

Il servizio si identifica in un efficace e tempestivo aiuto, in partnership con i gestori delle telecomunicazioni, per assicurare business continuity, ossia la capacità di continuare a comunicare anche quando, a causa di imprevisti o di incidenti, una società si ritrova con le linee

telefoniche che non funzionano o con il centralino momentaneamente non presidiato. «Non poter far uso del telefono, anche solo per un'ora, può comportare costi monetari molto elevati. Senza contare i danni d'immagine, difficilmente quantificabili, ma non per questo meno gravi» commenta Marco Durante, amministratore delegato di Phonetica.

Siamo partiti dal prodotto più

recente per introdurre il particolare lavoro della società, che ha sede nella periferia milanese: rispondere in tutti gli aspetti, sette giorni su sette, alle esigenze di comunicazione telefonica delle imprese facendosi carico d'ogni sfaccettatura del problema e utilizzando tecnologie e soluzioni ideate, progettate in Italia, e brevettate.

OPERATORE REMOTO. Nel caso di Phone business continuity si tratta di un dispositivo, il Phonetica Remote Operator Line Extender (Ph-R.O.L.Ex), che non richiede alcun intervento di adeguamento alle aziende clienti, così da offrire risparmio sui costi e sui tempi di attivazione dei servizi.

Come funziona? All'ingresso di una chiamata diretta al centralino, il dispositivo impegna un canale della rete pubblica commutata (Pstn) o Internet per l'instradamento di ogni informazione necessaria al Centro servizi di

Phonetica, a Cusano Milanino, per gestire correttamente la risposta e l'inoltro verso l'interno richiesto. In presenza di entrambe le reti, internet e Pstn, il brevetto Ph-R.O.L.Ex sceglie automaticamente il canale più conveniente. Il canale, o la linea telefonica impegnata, vengono occupati solo per la durata della conversazione tra l'operatore e il chiamante. Ciò è reso possibile da un protocollo di comunicazione tra i dispositivi Ph-R.O.L.Ex e la piattaforma di Phonetica che è in grado di interfacciarsi con qualsiasi tipo di centrale telefonica Pbx, IsPbx e sistema ibrido esistente sul mercato.

La particolarità tecnologica di que-



sto dispositivo nel 2002 valse a Phonetica il terzo Premio Smau al concorso «Illumina la tua idea», per l'innovatività del servizio di «Posto operatore remoto».

Da allora Phonetica ha continuato a perfezionare la propria tecnologia aumentando il numero e la tipologia di servizi di Business process outsourcing all'interno delle comunicazioni telefoniche offerte.

Due le divisioni aziendali: Business Cocierge e Accelera. La prima si occupa della terziarizzazione del centralino, della gestione dei numeri verdi, dell'assistenza front & back office, del customer care e dell'attività di segreteria e reception. La divisione Accelera 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, nonché di attività promozionali e di concorsi.

Oggi la società di Cusano Milanino impiega 300 persone tra esperti di comunicazione, organizzazione aziendale, informatica, Crm e marketing. Due le sale operative con 230 postazioni in totale. Entro il 2012 l'azienda stima, attraverso l'apertura di tre nuovi Centri servizi nel Nord e Centro Italia, un incremento delle postazioni (oltre 700) e delle persone impiegate (fino a circa un migliaio).



«QUANTI DANNI DERIVANO ALL'ATTIVITÀ SE NON SI PUÒ TELEFONARE E ASSISTERE I CLIENTI?»

MARCO DURANTE
A.D. PHONETICA