

PhonEtica e LIUC insieme per attingere alla “fonte genuina” delle comunicazioni telefoniche di CGT

CGT SpA, Compagnia Generale Trattori, opera da oltre 70 anni nei settori del Movimento Terra ed Energia. In un’ottica di miglioramento della qualità percepita dalla propria clientela, l’azienda ha deciso di rivolgersi a PhonEtica, protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell’offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing nelle comunicazioni telefoniche, per supportare la gestione delle chiamate in entrata e ottimizzare tempi e metodi di evasione delle molteplici e disparate richieste dei propri clienti, al fine di ottenere una certa uniformità e omogeneità dei processi. A seguito di un periodo di definizione e analisi del progetto è stata presa la decisione di partire con 7 filiali test allo scopo di valutare i primi risultati concreti. Contemporaneamente sono state condotte, da addetti di PhonEtica, delle visite di raccolta informazioni e “umori” presso alcune filiali del cliente, per agevolare una condizione diretta delle attività oltre a una ritaratura del progetto complessivo. Sono anche state istituite delle ‘schede rilevazione segnalazioni’ che, a tutt’oggi, il Centro Servizi milanese raccoglie e invia ai responsabili di filiale: indicatori preziosi per una corretta individuazione delle aree più delicate e di quelle di ulteriore miglioramento organizzativo su tutto il territorio servito. I risultati positivi del test effet-



tuato, convalidati ulteriormente da un’indagine elaborata e condotta dalla Divisione Accellerata di PhonEtica su un campione di interlocutori non CGT, hanno dato il via a una graduale integrazione di tutte le filiali e la conseguente predisposizione di alcuni operatori dedicati e specializzati per la gestione del traffico CGT, centralini e numeri verdi (Servizio Personal).

IN³SOLVING, UN NUOVO STEP NELL’EVOLUZIONE DEL CENTRALINO REMOTO - Un ulteriore sviluppo del progetto è legato al lancio sul mercato da parte di PhonEtica della soluzione IN³Solving (INtegrated INbound INstant Solving): l’evoluzione del Servizio di Centralinista Remota che, grazie soprattutto

alla collaborazione con l’Università Carlo Cattaneo LIUC, permette di redigere progetti di strutturazione e riaggregazione dei dati rilevati dai sistemi di reporting del Servizio di Centralinista Remota in aggiunta a quelli interni del Cliente, aiutando le aziende nell’acquisizione di informazioni mirate per l’analisi e lo sviluppo organizzativo. «Con CGT si è iniziato questo tipo di percorso che porterà, nel giro di alcuni mesi, a fornire uno studio accurato di come le comunicazioni telefoniche impattano internamente e sono altresì “fonte genuina” di parametri di rilevazione di alcuni elementi dell’organizzazione stessa», spiega Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica.

ALLA RICERCA DI UN CUSTOMER SERVICE SEMPRE PIÙ PROFESSIONALE - Dall’attività originaria di fornitura in outsourcing del servizio di centralino, sono successivamente state evase, sempre da PhonEtica, ulteriori richieste generate da esigenze specifiche, quali la gestione del Customer Service relativo al numero verde Noleggio, la gestione dell’Help Desk destinato all’assistenza telefonica telecomunicazioni (interne) e varie attività di direct marketing, quali ad esempio le indagini di Customer Satisfaction.