



CENTRI DI RICERCA IL FEEDBACK ATENEI-IMPRESA: KNOW-HOW E FORMAZIONE IN CAMBIO DI INVESTIMENTI

Se l'it va all'università

Non solo corporate. In Lombardia hi-tech vuol dire anche collaborazione con il mondo della ricerca. Così la regione si distingue per i rapporti diretti con le università presenti sul territorio.

L'OUTSOURCING NELLE COMUNICAZIONI

Si chiama In3solving (Inbound integrated instant) e nasce dall'esperienza di **Phonetica**, azienda specializzata nella gestione di servizi Business processing outsourcing (Bpo) nel settore telefonico, in collaborazione con l'università Carlo Cattaneo Liuc di Castellanza, l'ateneo in provincia di Varese noto per gli studi nell'ambito dell'economia aziendale. «Vogliamo offrire ai clienti un nuovo punto di osservazione per il miglioramento dell'organizzazione e l'implementazione di soluzioni Bpo», spiega l'ad Marco Durante, «avvalendoci di un punto di raccolta dati intelligente, il servizio prevede l'esecuzione di un'analisi delle informazioni sul flusso telefonico, classificando le chiamate per destinatario e quantità, conseguendo una mappa delle aree critiche bisognose di supporto». Successivamente la divisione Business concierge di Phonetica predispone risorse, strumenti e i processi necessari allo svolgimento dei flussi telefonici. La metodologia di analisi, alla base delle attività descritte, è sviluppata con il supporto della Liuc.



Marco Durante,
ad di Phonetica