

KRAFT FOODS ITALIA sceglie PhonEtica

Kraft Foods Italia ha deciso di rivolgersi a **PhonEtica** e alla sua decennale esperienza nelle soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche per esternalizzare la funzione del proprio centralino. Prima dell'intervento da parte della divisione Business Concierge di **PhonEtica**, l'attività in questione era svolta dalle



operatrici di reception che, al contempo, seguivano l'accoglienza dei numerosi visitatori che si recavano in azienda con un conseguente rallentamento e disservizio del processo di gestione delle telefonate in entrata. Grazie all'attivazione del servizio di centralino remoto di **PhonEtica**, le receptionist hanno così potuto concentrarsi sulla mansione del ricevimento degli ospiti che aveva la priorità nel loro lavoro. La multinazionale americana ha deciso di adottare le soluzioni del centro servizi milanese in quanto immediatamente utilizzabili, senza necessità di modifiche agli impianti e/o ai software aziendali esistenti. In effetti, la tecnologia della società di Cusano Milanino, basata sull'utilizzo di un dispositivo brevettato in tutta Europa, il **PhonEtica** Remote Operator Line

EXtender (PH-R.O.LEX), non richiede alcun intervento di adeguamento alle aziende clienti, con un notevole risparmio sui costi e sui tempi di attivazione dei servizi. La progettazione del servizio ha reso necessario uno studio della realtà interna di Kraft, dei suoi reparti, del suo mercato e delle dinamiche relative alla comunicazione telefonica aziendale.

A seguito di alcuni incontri mirati con il referente interno e il personale di reception si è quindi proceduto all'implementazione delle diverse policy di gestione, tenendo conto delle esigenze di ogni singola realtà interna dell'azienda e garantendo la maggiore personalizzazione possibile del servizio di outsourcing adottato. Il prezioso contributo, in fase di progettazione, da parte della divisione



Marketing di Kraft Foods, ha permesso di istruire il project management di **PhonEtica**, per una corretta comprensione del business di Kraft. Nel corso degli incontri in fase di analisi e sviluppo del progetto di BPO delle comunicazioni telefoniche di Kraft, è emersa anche la

LA MULTINAZIONALE SI È AFFIDATA ALL'ESPERIENZA DI **PHONETICA** PER ESTERNALIZZARE LA FUNZIONE DEL CENTRALINO, IN MANIERA DA OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO IN ENTRATA E IL SERVIZIO DI CUSTOMER SERVICE

forte necessità di valorizzare i vari segnali esterni che, in una grande azienda, non sempre vengono colti. Si è deciso, quindi, di porre una maggiore attenzione alle segnalazioni dei consumatori finali, facendo in modo che venissero inoltrate con puntualità e precisione agli uffici preposti. Con il tempo, tale attività ha portato alla progettazione di un servizio di customer service specializzato a fornire un supporto completo che spazia dalle informazioni sui prodotti, ai concorsi promozionali, fino ad arrivare alle indicazioni dei punti vendita.

Grandissima attenzione è stata poi rivolta all'analisi di tutte le eventuali criticità generate dalle minacce telefoniche riguardo a possibili manomissioni dei prodotti posti in commercio da Kraft. Tale attività è stata ottimizzata dall'utilizzo di CCM, il software proprietario di **PhonEtica** caratterizzato da grande flessibilità, che ha permesso la realizzazione e la gestione di un archivio segnalazioni ad hoc. A conclusione dell'attività di progettazione, durata poco più di un mese, si è proceduto alla formazione degli operatori telefonici in outsourcing riguardo alle informazioni e alle policy di gestione concordate con Kraft e, successivamente, al conseguente periodo di test e role-playing sulle nozioni acquisite.