



## PHONETICA PER CITI:

### il Business Process Outsourcing al servizio del settore finance per una risposta telefonica veloce ed efficace

Al fine di ridurre la percentuale di chiamate perse del proprio centralino telefonico garantendo, inoltre, tempi di risposta veloci ai propri interlocutori, Citi, uno dei più grandi gruppi finanziari al mondo presente in oltre 100 Paesi, si è avvalsa del servizio di Centralino Remoto di PhonEtica.

Per gestire il consistente numero di chiamate telefoniche in entrata Citi ha deciso di affidarsi al servizio di Centralino Remoto dell'outsourcer milanese PhonEtica.

Per una corretta personalizzazione della soluzione di outsourcing adottata, la progettazione del servizio ha comportato un'attenta analisi della realtà interna della multinazionale americana, del suo mercato e delle dinamiche relative alla comunicazione telefonica aziendale.

Successivamente all'opportuna formazione in aula degli operatori di PhonEtica, il servizio di Centralino Remoto è stato attivato dapprima per la società Citifinancial, per poi essere esteso anche a Citibank International Plc e a Citibank N.A.

### Una tecnologia immediatamente utilizzabile

Citi ha deciso di adottare le soluzioni del Centro Servizi milanese in quanto immediatamente utilizzabili, senza necessità di modifiche agli impianti o ai software aziendali preesistenti. In effetti, la tecnologia di PhonEtica, basata sull'utilizzo di un dispositivo brevettato in tutta Europa, il PhonEtica Remote Operator Line Extender (Ph.-R.O.L.Ex.), non richiede alcun intervento di adeguamento alle aziende clienti, con un notevole risparmio su costi e su tempi di attivazione dei servizi.

Ph.-R.O.L.Ex. permette, inoltre, la gestione del centralino di Citi in regime di "disaster recovery", garantendo così la Business Continuity aziendale. A questi vantaggi bisogna aggiungere quelli forniti dal CCM, il software proprietario dell'outsourcer milanese. Anch'esso infatti non richiede alcuna modifica, né hardware né software, della tecnologia già in uso presso la società cliente. La sua flessibilità operativa e la sua facilità d'uso lo rendono un applicativo estremamente adattabile alle esigenze di qualsiasi realtà aziendale.

PhonEtica, condotta da Marco Durante e protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, rappresenta la risposta concreta alle esigenze di qualità, flessibilità e competitività richieste dal libero mercato. I servizi personalizzati delle divisioni Business Concierge e Accelera consentono ad aziende di varia dimensione, attraverso l'alleggerimento della gestione interna di attività non strategiche, di concentrarsi sul core business ottimizzando specifici costi aziendali.

I servizi di Business Concierge includono: terziarizzazione della reception telefonica e relativa analisi strutturata dei dati di reportistica in ambito di organizzazione aziendale (IN<sup>3</sup>Solving), customer care, front & back office, attività di segreteria remota e reception on-site. 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 e all'organizzazione di eventi.

### Obiettivi centrati grazie a una perfetta collaborazione



"Possiamo affermare che PhonEtica, grazie al know-how e alla tecnologia che ha saputo mettere in campo, ha centrato gli obiettivi che ci eravamo prefissati", ha commentato Nevio Brivio, responsabile dei Servizi Generali di Citi. "Abbiamo infatti riscontrato una significativa diminuzione sia dei tempi di risposta telefonica che, conseguentemente, delle chiamate abbandonate.

La competenza degli operatori dell'outsourcer milanese ha inoltre contribuito a innalzare i livelli qualitativi della nostra accoglienza telefonica, rendendola allo stesso tempo più omogenea e professionale".



"Poter annoverare tra i nostri clienti una realtà di così grande prestigio internazionale come Citi è per noi motivo di enorme soddisfazione", ha dichiarato Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica.

"I traguardi indicati dalla multinazionale americana hanno rappresentato un'importante sfida che riteniamo di aver vinto.

Di più: la collaborazione con Citi ci ha permesso di allargare notevolmente quella che è la nostra esperienza nel settore finance.

Ci sentiamo perciò in grado di poter oggi fornire, a qualsiasi realtà del settore bancario nello specifico e in quello finanziario in generale, un servizio idealmente completo per il potenziamento della risposta telefonica e la conseguente ottimizzazione dei processi aziendali di comunicazione".

[800 - 00 68 96]  
SERVIZIO INFORMAZIONI

www.phonetica.it

[PhonEtica]  
OUTSOURCING NELLE COMUNICAZIONI