



Gestione & ottimizzazione

## **PhonEtica, la linea è da capire**

*Pronto uno strumento di analisi quali-quantitativa dei flussi telefonici in ingresso.*

17 Marzo 2009

PhonEtica ha varato In<sup>3</sup>Solving (Inbound Integrated Instant Solving), un approccio all'analisi dei dati quali-quantitativi del traffico di comunicazione in ingresso che ha lo scopo di ottimizzare i processi delle aziende.

Il servizio prevede un'analisi dettagliata delle informazioni relative al flusso telefonico, classificando le chiamate per destinatario, quantità e tipologia e realizzando una mappa delle aree critiche che necessitano supporto.

La fase di analisi di In<sup>3</sup>Solving è caratterizzata anche da confronti, tramite interviste, questionari e focus group con gli operatori del centro servizi milanese e con i responsabili di area dell'utente. Successivamente alla identificazione delle aree di sovraccarico, inefficienza, dispersione di risorse e colli di bottiglia, la divisione Business Concierge (che fa terziarizzazione del centralino, gestione numeri verdi, assistenza e segreteria) di PhonEtica, predispone risorse, strumenti e processi necessari all'efficace svolgimento dei flussi telefonici e alla evasione istantanea delle richieste pervenute, indipendentemente dai picchi di traffico.

La metodologia di analisi è stata sviluppata con il supporto della facoltà di Ingegneria gestionale dell'Università Carlo Cattaneo - Liuc.