

Cresce il BPO Center di PhonEtica

Cresce il business e PhonEtica amplia la propria sede: spazi più ampi e confortevoli in grado di supportare l'incremento dell'operatività e l'inserimento di nuove persone. Un momento particolarmente positivo per l'azienda, che coglie l'occasione per festeggiare insieme con clienti, fornitori e partner. Noi di Persone&Conoscenze eravamo presenti all'evento e abbiamo avuto modo di cogliere l'entusiasmo negli occhi di chi, in tempi particolarmente difficili, è riuscito a far crescere non solo il business, ma a creare valore per l'intera comunità. Come ha avuto modo di sottolineare anche Marco Alparone, il sindaco di Paderno Dugnano presente all'inaugurazione dei nuovi spazi. *"Nell'attuale periodo di sofferenza economica un numero sempre maggiore di medie e grandi aziende si sta organizzando per esternalizzare la gestione di alcune attività aziendali. PhonEtica ricopre da anni una posizione di guida nel mercato specifico del BPO, un mercato nuovo e non di sostituzione caratterizzato da un'unica fondamentale priorità: creare valore. La strategia propria del BPO mira, infatti, oltre che ad abbattere i costi aziendali, a conservare le energie dell'impresa per concentrarle sulle competenze centrali del business"* dichiara Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica. Protagonista da oltre 10 anni nel mercato italiano dell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, il BPO Center milanese diretto da Marco Durante ha incrementato il proprio fatturato di circa il 12% rispetto all'anno precedente e varato un importante piano di investimenti per non farsi trovare impreparato di fronte a un mercato diventato sempre più esigente. Nel corso del 2009 nonostante la crisi ha potenziato il proprio organico e incrementato di circa l'8% il personale a tempo indeterminato. Ma non è finita, perché sono previste entro la fine dell'anno nuove assunzioni.



[PhonEtica]
OUTSOURCING NELLE COMUNICAZIONI

Il parco clienti all'attivo del BPO Center di Paderno Dugnano è di circa 250 imprese. L'azienda, che registra attualmente un fatturato di oltre sei milioni di euro con ottime prospettive di crescita, da lavoro a oltre 330 persone che mettono a fattor comune e in modo sinergico le rispettive competenze di comunicazione, organizzazione aziendale, informatica, Crm e marketing per supportare un'offerta di servizi rivolta con particolare interesse a realtà che operano prevalentemente nei settori del terziario avanzato, della Pubblica Amministrazione, della produzione industriale, dei servizi e della distribuzione organizzata.

PhonEHomePage: la piattaforma modulare a supporto del business

PhonEHomePage, l'innovativa piattaforma di PhonEtica, è in grado di integrare e gestire, da un unico punto, qualsiasi tipo di contatto telefonico che le aziende clienti ricevono dai due servizi fondamentali di PhonEtica: quello di Informazioni e Customer Care, come ad esempio i 'numeri verdi', e quello di Reception Telefonica (centralino aziendale). La caratteristica principale di PhonEHomePage è di essere una piattaforma modulare, realizzata attraverso una tecnologia proprietaria costituita dai dispositivi Ph./IP.-R.O.L.Ex., dal software gestionale Ccm e da un'applicazione che monitora e registra un ampio spettro di dati connessi al flusso di comunicazioni dirette all'azienda cliente. I dispositivi Ph./IP.-R.O.L.Ex., brevettati a livello europeo, consentono di reindirizzare le chiamate entranti (Inbound) al centralino dell'azienda cliente verso il BPO Center di PhonEtica. Il software Ccm, invece, consente agli operatori dell'outsourcer milanese di gestire in modo

semplice ed efficace le telefonate in ingresso, attenendosi rigorosamente alle policy precedentemente concordate tra la società cliente e PhonEtica. La modularità della piattaforma presuppone anche che tutti i servizi possano essere attivati contemporaneamente o singolarmente, con l'obiettivo di realizzare la "One Call Solution", ovvero una gestione completa ed esaustiva di ogni singolo contatto. Inoltre, il protocollo di comunicazione tra i dispositivi Ph./IP.R.O.L.Ex. e la piattaforma PhonE-HomePage è in grado di interfacciarsi con qualsiasi centrale Pbx, Ispbx o sistema ibrido esistente sul mercato evitando all'azienda cliente di PhonEtica di sostenere eventuali e ulteriori costi di adeguamento ai propri hardware e software, con conseguente e inevitabile



risparmio sui costi e tempi di attivazione dei servizi di BPO scelti. Attraverso l'ulteriore servizio IN³Solving, PhonE-HomePage consente, infine, di effettuare un'analisi accurata dei flussi delle comunicazioni e delle performance di ogni singolo reparto o ufficio all'interno della rete telefonica e informatica aziendale. *"La nostra ambizione, con il lancio di PhonEHomePage, è di poter offrire alle aziende clienti un nuovo punto di osservazione per il miglioramento dell'organizzazione e per l'implementazione di nuove soluzioni di BPO – spiega Marco Durante –; inoltre, la tecnologia di qualità da noi utilizzata rappresenta un concreto supporto alla gestione efficace ed esaustiva dei singoli contatti delle aziende nostre clienti, determinando per queste ultime evidenti vantaggi sia in termini di immagine sia in termini di tempo e denaro risparmiati"*.

Una piattaforma di servizi per le aziende

PhonEtica, guidata da Marco Durante, è protagonista da oltre dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche e 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 (IN³Solving), 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.

www.phonetica.it