



PhonEtica presenta PhonEHomePage



PhonEtica S.p.A.
Via I Maggio, 13
20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel +39 02 6131111
Fax +39 02 61311311
info@phonetica.it
www.phonetica.it

P.IVA 12591490151
R.E.A. Milano 1570193
Registro imprese
MI 1998/229766

Capitale Sociale
Interamente Versato
500.000 Euro

Paderno Dugnano, 27 ottobre 2009 – PhonEtica, protagonista da oltre 10 anni nel mercato italiano dell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche, lancia sul mercato PhonEHomePage, l'innovativa piattaforma modulare su cui poggia l'intera offerta di servizi di BPO proprietari.

Sfruttando una tecnologia avanzata e alquanto strutturata, PhonEHomePage 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 quella 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 PhonEHomePage 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, PhonEHomePage 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 quella 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," - ha dichiarato Marco Durante, Amministratore Delegato di PhonEtica - "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 che in termini di tempo e denaro risparmiati”.

I dispositivi Ph./IP.-R.O.L.Ex

Gli IP/PH-R.O.L.Ex. sono dispositivi unici nel loro genere che consentono di gestire in remoto il servizio di Reception Telefonica. Essi si basano su un brevetto ottenuto a livello europeo, che li rende compatibili con tutti i sistemi di telecomunicazioni presenti sul mercato. All'ingresso di una chiamata diretta al centralino, i dispositivi impegnano un canale della rete pubblica commutata (PSTN) o Internet per l'instradamento di ogni informazione necessaria al Centro Servizi esterno, allo scopo di gestire correttamente la risposta e l'inoltro verso l'interno richiesto. In presenza di entrambe le reti, Internet o Pstn, i R.O.L.Ex. scelgono in automatico il canale più conveniente, instradando la chiamata sulla rete alternativa in back up (in caso di guasto sulla prima rete scelta), a garanzia di una connessione certa verso gli operatori del BPO Center esterno. Il canale o linea telefonica impegnata per il trasferimento delle chiamate verso il Centro Servizi viene occupato solo per la durata della conversazione tra l'operatore e il chiamante. Una volta individuato il destinatario della telefonata, la chiamata viene trasferita, liberando subito il canale per la chiamata successiva. Tutto ciò è reso possibile grazie a un protocollo di comunicazione tra i dispositivi R.O.L.Ex. e la piattaforma del Centro Servizi. Tale modalità operativa favorisce una discreta riduzione dei costi di network, oltre che un contenimento dell'occupazione di risorse del sistema di commutazione del cliente. Infine, questa tecnologia non necessita di alcun software o hardware proprietario, poiché si basa su interfacce e connessioni standard presenti in qualsiasi Pbx esistente sul mercato.

Il software Ccm

La piattaforma PhonEHomePage è dotata dell'applicazione più evoluta esistente per la gestione del servizio di centralino e del traffico telefonico interno, il Ccm (Company Communication Manager). La caratteristica di questo software proprietario è quella di garantire un elevato grado di personalizzazione e di assicurare una gestione completa delle telefonate in entrata. Mediante icone molto intuitive, il Ccm presenta all'operatore tutte le informazioni strutturate del Cliente. Attraverso questa applicazione, per esempio, è possibile gestire in tempo reale la messaggistica e-mail e sms, operare una gestione multilingue della risposta telefonica, garantire una copertura estesa, totale o parziale del servizio di centralino, aggiornare le rubriche dei dipendenti dell'azienda e creare report e statistiche.

IN³Solving (INbound INtegrated INstant Solving)

L'innovativo approccio all'analisi oggettiva e completa dei dati quali\quantitativi di traffico Inbound, fondamentali indicatori per le attività di riorganizzazione e ottimizzazione dei processi di comunicazione, necessarie per il miglioramento dell'efficienza operativa e, di riflesso, dell'immagine delle aziende clienti. Avvalendosi di un vero e proprio punto di raccolta dati "intelligente", il servizio prevede l'esecuzione di un'analisi di dettaglio delle informazioni relative il flusso telefonico, classificando le chiamate per destinatario, quantità e tipologia e conseguendo, quindi, una mappa delle "aree critiche" bisognose di supporto. Aree, generalmente, di difficile identificazione a causa della quasi impossibilità, per le aziende, di dedicare risorse specifiche per questo tipo di monitoraggio senza sottrarle al loro core business.

La metodologia di analisi viene sviluppata con il supporto dell'Università Carlo Cattaneo - Liuc, centro accademico di eccellenza per lo studio e la ricerca applicata in ambito di economia aziendale.

PhonEtica, condotta da Marco Durante, è protagonista da oltre diecianni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche



PhonEtica S.p.A.
Via I Maggio, 13
20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel +39 02 613111
Fax +39 02 61311311
info@phonetica.it
www.phonetica.it

P.IVA 12591490151
R.E.A. Milano 1570193
Registro imprese
MI 1998/229766

Capitale Sociale
Interamente Versato
500.000 Euro



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.



PhonEtica S.p.A.
Via I Maggio, 13
20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel +39 02 6131111
Fax +39 02 61311311
info@phonetica.it
www.phonetica.it

P.IVA 12591490151
R.E.A. Milano 1570193
Registro imprese
MI 1998/229766

Capitale Sociale
Interamente Versato
500.000 Euro

