

PhonE Business Continuity

Servizio di Continuità per la Fonia

IL PRONTO! Intervento di PhonEtica

L'operatività, la vita stessa di un'azienda, è indissolubilmente legata alla sua capacità di comunicare senza interruzioni. Interrompere le comunicazioni significa interrompere il business. Avete mai pensato a quanto può costare restare senza telefono anche per un'ora? Non si tratta solo di costi monetari immediati. Più gravi ancora, perché molto difficili da rimediare, sono i danni di immagine e di efficienza che la Vostra Azienda, Voi stessi in definitiva, soffrireste. Ecco perché sono state pensate delle soluzioni che ovvino a queste problematiche: i **BUSINESS CONTINUITY PLAN DELLA FONIA**.

BUSINESS CONTINUITY DELLA FONIA: COSA SI INTENDE.

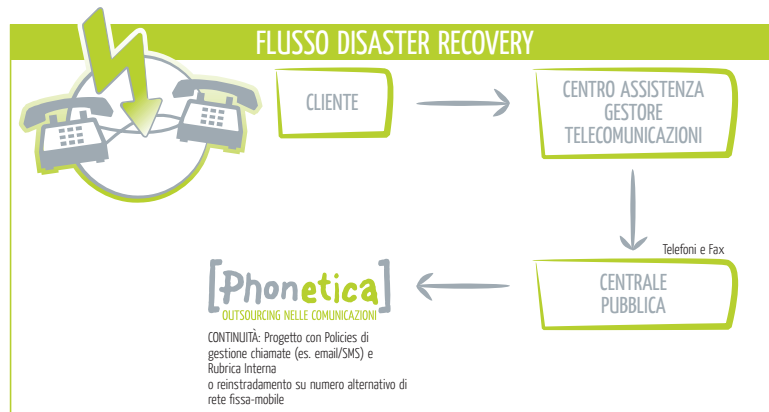
La **BUSINESS CONTINUITY** è la capacità di un'azienda di continuare a lavorare e a comunicare anche quando, a causa di imprevisti o incidenti, essa si ritrova con le proprie linee telefoniche non funzionanti o con servizio di centralinista temporaneamente non presidiato.

Il **BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)** consiste nella pianificazione della continuità operativa e di servizio. E' un processo che origina da uno studio il cui scopo è l'identificazione dei pericoli potenziali a cui un'azienda è esposta. Tale studio consente di pianificare gli interventi atti a salvaguardare le attività produttive aziendali, ridurre i rischi e le conseguenze in ambito gestionale, amministrativo e legale, nonché l'immagine stessa dell'azienda. Una sorta di "polizza infortuni" sulla capacità di comunicazione telefonica il cui beneficiario è la Vostra Azienda. Voi stessi.

DUE TIPI DI EMERGENZE.

Il **DISASTER RECOVERY (DR)** è l'insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare l'erogazione di servizi telefonici a fronte dell'interruzione della Fonia per guasti di flussi primari.

L'**EMERGENCY RECEPTIONIST (ER)** è invece la gestione delle telefonate in ingresso in casi di assenza o necessità di supporto improvvisi, per la funzione di centralinista.



LA SOLUZIONE DI PHONETICA.

PhonEtica ha realizzato il Business Continuity Plan della Fonia che contiene informazioni riguardo le azioni da intraprendere in caso di guasto delle linee telefoniche (flussi primari) e in caso di emergenza della reception telefonica, in complementarietà rispetto al Business Continuity Plan della Rete Dati, che sicuramente è più consueto e già utilizzato nelle Aziende italiane.

PhonE Business Continuity (Plan) è la soluzione che integra l'intervento in caso di "Emergency Receptionist" con quello di "Disaster Recovery" delle linee telefoniche. PhonEtica ha un'esperienza pluriennale nello svolgimento del Servizio di Centralinista Remota: risposta al centralino aziendale con invio di messaggi mail o SMS e deviazione di chiamate su cellulari, utilizzando il suo brevetto sui dispositivi di connessione Ph-R.O.L.Ex. e il software proprietario CCM (Company Communications Manager). Dal Servizio originario alla realizzazione di un Piano di "Pronto Intervento" il passo è stato breve.

"PRONTAMENTE", C'È PHONETICA: COME SI PIANIFICA UN EVENTUALE INTERVENTO.

In entrambi i casi di emergenza, è previsto il reindiramento (effettuato dal proprio Gestore delle Telecomunicazioni, in caso di Disaster Recovery, o da parte del Reparto ICT, per l'Emergency Receptionist) delle chiamate su un numero del Centro Servizi di PhonEtica. Le tecniche di PhonEtica nel Business Process Outsourcing applicato ai Servizi Telefonici consentono di ottenere una duplicazione della Rubrica Aziendale e uno schema lineare e fluido delle comunicazioni in ingresso che riducono ai minimi termini i problemi con il mondo esterno.

Il Project Manager di PhonEtica infatti intervista il Cliente e realizza uno schema di macro-casistiche che si possono presentare al telefono, inserendo la relativa soluzione o associazione, insieme alla Rubrica degli Interni, sull'applicativo proprietario PhonEtica (CCM). Fondamentale è altresì condividere e fissare con il Cliente le policies da adottare nel caso di dirottamento improvviso (ma pianificato) delle telefonate al Centro Servizi (vedi il BOX con info di servizio). Successivamente al Progetto, l'Area Formazione di PhonEtica assicura il corretto addestramento dei propri operatori dedicati a questo Servizio.



Per consentire l'intervento immediato in caso di emergenza da parte del Cliente, attenendosi scrupolosamente alle norme in materia di Tutela della Privacy, PhonEtica richiederà queste informazioni:

RUBRICA INTERNA - Per ogni utente interno occorre che PhonEtica possa ricercare o visualizzare i seguenti dati:

- Nome, funzione, reparto, divisione, numero di interno o cellulare.
- Se l'interno richiesto è di tipo VIP, cioè necessita di un filtro alle chiamate e richiede l'annuncio.
- Se l'interno è dotato di casella vocale.
- Nome e reparto di due colleghi di riferimento in caso di assenza della persona desiderata.
- Se è possibile comunicare il numero di cellulare ai chiamanti.
- Se l'interno non è disponibile perché è in vacanza, fuori sede, in riunione, in viaggio di lavoro.
- Periodo di durata dell'assenza.

AGGIORNAMENTO DATI RUBRICA INTERNA (elenco utenti): l'interscambio dati Cliente-PhonEtica dovrà essere procedurato e reso automatico (in particolare per il Servizio Disaster Recovery).

PhonEtica deve anche fornire informazioni generali e dettagliate dell'Azienda (indirizzo, attività svolte, orari, altre sedi, come raggiungere l'azienda, ecc.) e soprattutto fornire un messaggio a chi chiama che comunichi l'eventuale emergenza riscontrata.

L'implementazione nella Vostra Azienda del processo fin qui descritto consente drastiche riduzioni dei rischi derivanti da emergenze gravi nelle comunicazioni telefoniche e nella Reception telefonica della Vostra Azienda, così come la gestione senza intoppi di eventuali picchi programmati nel flusso delle chiamate entranti. Noi ci abbiamo pensato. E voi?