

COME CONCILIARE INNOVAZIONE DEI PROCESSI E STRATEGIE DI OUTSOURCING? LA RISPOSTA È WINFLOW

L'azienda con 30 anni di esperienza nel Business Process Outsourcing è punto di riferimento in Italia



Winflow è l'azienda, partner del Gruppo De Pasquale, specializzata in Business Process Outsourcing. Con 30 anni di storia, 400 persone, 3 sedi operative a Milano, Roma e Torino, è punto di riferimento nel BPO in Italia. Le nostre soluzioni rendono l'outsourcing una strada percorribile anche negli ambiti più specializzati e più complessi.

Winflow nasce dall'esperienza di Progetto Lavoro per capitalizzare il know how, puntando su tecnologia e specializzazione delle persone.

Il passaggio da Progetto Lavoro a Winflow significa stessa azienda ma con un nuovo brand. Ci presentiamo al mercato come un partner in grado di semplificare e migliorare i processi operativi dei clienti, con soluzioni basate su analisi strutturate, su specifiche esigenze del cliente. Un'azienda che ha saputo valorizzare i propri servizi di BPO, come racconta Denise De Pasquale, Presidente di Winflow.

Qual è il valore aggiunto che contraddistingue Winflow sul mercato?

Abbiamo sempre puntato su un rapporto win-win con i nostri clienti, approccio che abbiamo voluto richiamare nel nome Winflow. Offriamo soluzioni di BPO customizzate, supportate da una profonda conoscenza dei settori presidiati, quali Manufacturing, Finanze, Assicurazioni, GDO, Media&Communication e Energy&Utilities.

Per noi outsourcing non significa solo prendere in carico la gestione dei processi dei nostri clienti, ma dare un valore aggiunto nel migliorare la gestione operativa attraverso standard qualitativi certificati e competenze specializzate.

Per Winflow la tecnologia è un elemento chiave. In che modo supporta i servizi di BPO?

La tecnologia è un fattore abilitante fondamentale per tutti i processi da noi gestiti. Winflow è proprietaria di Kiaro, la piattaforma tecnologica studiata ad hoc per il BPO, con cui vengono gestite tutte le nostre

attività di Customer Service e Back Office.

L'adattabilità ai sistemi dei clienti, l'interfaccia multicanale, le più recenti integrazioni con soluzioni di Cognitive Automation fanno di Kiaro uno strumento innovativo oltre che strategico per il nostro business. Su Kiaro vengono disegnati i flussi di attività e organizzati secondo logiche di processo definite, questo consente poi di tracciare l'operatività e di monitorarla in real time. Kiaro assicura al cliente la governance dei processi da noi gestiti e ci consente di anticipare eventuali criticità di gestione.

Cosa significa per Winflow essere partner del Gruppo De Pasquale?

Il Gruppo De Pasquale è un riferimento per servizi che puntano ad offrire flessibilità organizzativa. Le sinergie infra-gruppo permettono a Winflow di avere un accesso privilegiato a servizi necessari al BPO come la formazione del personale, l'analisi di processo e la consulenza Ict.



Denise De Pasquale, Presidente di Winflow

Come avete affrontato il lockdown?

Abbiamo puntato su una strategia precisa: tutelare i nostri lavoratori e restare al fianco dei clienti, ampliando le modalità di erogazione dei servizi con la qualità di sempre. Già da fine febbraio, puntando sulla flessibilità che ci caratterizza, abbiamo attivato i primi operatori in modalità smart working. Oggi la maggioranza di essi lavora da casa con risultati assolutamente positivi e clienti soddisfatti.

Quali comportamenti e interventi manterrete in evoluzione?

Seguiremo tutte le indicazioni che i protocolli sanitari prevedono e manterremo lo smart-working. Questo periodo ha accelerato cambiamenti organizzativi che avevamo già ipotizzato. Grazie alla capacità di reazione straordinaria che ogni persona del mio team ha dimostrato, abbiamo acquisito più consapevolezza delle nostre potenzialità.

Questo ci permetterà di affrontare nuove e stimolanti sfide con maggior serenità.

IL METODO WINFLOW, COMPETITIVITÀ E VALORE PER IL CLIENTE

Winflow opera secondo un metodo rigoroso e analitico, orientato allo smart outsourcing, che garantisce soluzioni innovative e customizzate, risultati concreti e misurabili.

1 - Analyze

Analisi dei processi aziendali per comprendere organizzazione e persone, sistemi adottati, eventuali problematiche e opportunità

2 - Plan

Definizione del modello di gestione più efficace per ottimizzare costi e risorse, velocizzare i tempi e migliorare le performance

3 - Do

Erogazione dei servizi di BPO nel rispetto della pianificazione e degli standard di qualità definiti, supportati da software e personale qualificato

4 - Check

Monitoraggio in real time delle attività gestite e Business Review periodiche per la verifica del raggiungimento degli obiettivi

WINFLOW

www.winfilew.it