

Studio di Zauner in aiuto dei professionisti e delle Piccole Medie Imprese

La segretaria virtuale ottimizza le risorse

Per meglio affrontare il mercato

• **SEVESO** - Flessibilità e lavoro agile, ottimizzazione dei costi, competenze di comunicazione e marketing. Sono le caratteristiche che deve possedere la segretaria di oggi, una figura che svolge attività di front office, sempre più decisiva per professionisti, Pmi e artigiani.

Per questo si sta affermando anche in Italia la **segretaria virtuale**, nata a fine degli anni 90 in Usa, dove è conosciuta come virtual assistant, sviluppatasi nei paesi anglofoni e sbarcata in Europa e in Italia a inizio degli anni 2000.

Lo sostiene uno studio di Zeuner, call center di Seveso nell'hinterland milanese, che ha come clienti primarie organizzazioni in tutta Italia (tra

cui Alcon Italia, Condé Nast, Confindustria, Disney Italia, E-bay, Manetti & Roberts, Mondadori/Pressdi, Rcs Mediagroup, Sandoz Novartis), ma che sta scommettendo sui vantaggi che professionisti, Pmi e artigiani possono ricevere dalla virtual assistant, che fornisce un servizio di segretariato in nome e per conto dell'utente e può essere di supporto alla segreteria esistente o sostitutiva di essa.

Sempre più professionisti stanno adottando formule di flessibilità lavorativa sul fronte del luogo, dell'orario e degli strumenti da utilizzare per il proprio mestiere e, come evidenziato dall'Osservatorio del Politecnico di Milano, la diffusione dei progetti del co-

siddetto smart working nelle imprese è pari al 30% L'11% dei lavoratori dichiara di operare secondo modalità agili e i professionisti "smart" in Italia sarebbero oltre 250mila.

Allo stesso modo si sta diffondendo la segretaria virtuale, che consente l'ottimizzazione delle risorse e al personale di occuparsi delle mansioni più importanti. Secondo una ricerca dell'Università di Berlino, il 75% delle Pmi perde fatturato a causa di una scarsa reperibilità telefonica.

D'altra parte, la scelta di utilizzare una segreteria telefonica con registrazione del messaggio per sopperire alla mancanza di quella personale non funziona: più del 63% di chi chiama percepisce la voce

riprodotta come impersonale e riaggancia. Per questo si sta divulgando l'utilizzo di operatori specializzati con funzione di segretaria virtuale fornita dal call center.

"La segretaria virtuale - afferma **Marco Carloni**, amministratore delegato di Zeuner - è coerente con il nuovo contesto del mondo del lavoro. Consente alta flessibilità e si può attivare in diverse fasce orarie quando necessario. La reperibilità è assoluta perché se l'utente è impegnato o altro personale non può rispondere, viene attuata la deviazione di chiamata. Non ci si deve più preoccupare se la segretaria si assenta per malattia o ferie. Il vantaggio maggiore è l'ottimizzazione del personale con

lo snellimento dell'organico e dei costi."

"L'utilizzo della segreteria a distanza - spiega **Vittorio Fighini**, presidente di Zeuner - asseconda i requisiti organizzativi e gestionali necessari per essere competitivi. Può per esempio essere uno strumento di marketing, per fissare appuntamenti, fornire comunicazioni e informazioni, raccogliere adesioni per eventi gestendo calendari delle presenze e dando informazioni sulle strutture ricettive. A guadagnarne è l'immagine dell'azienda: un operatore specializzato, continuamente formato e supportato da massina tecnologia, è in grado di garantire una qualità elevata della prestazione".

BRASILICO
GROANE
Zona news

Studio di Zauner in aiuto dei professionisti e delle Piccole Medie Imprese
La segretaria virtuale ottimizza le risorse

Discepolo e discepolo d'oro
Caldo afoso: difendiamo gli ossi
Splenitide: talora piogno per il
Corpo Musicale Santa Cecilia