



## OMNITEL: AMPLIAMENTO DEL CALL CENTER DI PISA NUOVA OCCUPAZIONE E NUOVI INVESTIMENTI

**Pisa, 13 Aprile 1999** - Oltre 760.000 chiamate al mese, 335 persone assunte al 31/12/1998, 15 miliardi di investimenti per attrezzare 2400 metri quadrati di spazi operativi. Questi i numeri del Call Center Omnitel di Pisa, in funzione dello scorso ottobre, riassunti oggi da Paolo Galli, Direttore Omnitel per il centro Italia nel corso di una conferenza stampa, alla presenza del Sindaco della città, Paolo Fontanelli.

La grande mole di lavoro che il centro è stato in grado di gestire e l'ottima qualità delle risorse che Omnitel ha potuto reperire a Pisa, hanno indotto il secondo gestore europeo di telefonia mobile ad incrementare la propria presenza in questa sede. Alle strutture già esistenti verranno affiancati entro il prossimo giugno altri 2200 metri quadrati, con un investimento incrementale di 6,6 miliardi e una previsione occupazionale che potrà raggiungere le 380 nuove unità. Già 65 nuove assunzioni sono state fatte nel corso dei primi tre mesi del 1999, mentre altre 100/150 potranno aggiungersi nel corso dell'anno.

"Siamo molto soddisfatti del lavoro svolto qui a Pisa - ha commentato il Direttore Omnitel per il centro Italia Paolo Galli - e ringrazio il Sindaco per la collaborazione che tutte le strutture della città hanno dato a questo progetto, del quale oggi annunciamo il successo e l'ampliamento. La struttura attiva a Pisa è oggi in grado di assorbire una quantità di lavoro paragonabile a quella di altri centri Omnitel come Roma o Milano"

I 7 Centri Assistenza Clienti, o Call Center, sono il cuore del servizio Omnitel e occupano attualmente in Italia più di 3.000 persone, oltre la metà del personale che lavora in Omnitel. La struttura di Pisa gestisce le richieste dei clienti in Toscana e delle altre regioni del centro Italia (Umbria, Marche, Abruzzo e Molise) oltre a fornire informazioni a tutti i clienti potenziali.

L'investimento per la realizzazione di questo ambiente tecnologicamente all'avanguardia è stato di 15 miliardi per le opere civili della sede (2.400 metri quadri), per gli equipaggiamenti informatici finalizzati alla gestione del traffico telefonico e per la realizzazione delle postazioni lavoro dei tecnici di assistenza al cliente. Nel centro di Pisa lavorano attualmente 400 persone, che potranno incrementarsi fino ad un massimo di 780. L'età media degli occupati è compresa tra i 24 e i 26 anni, sono donne per il 54%, uomini al 46%, i laureati sono oltre il 20% e il restante 80% è diplomato.

La selezione è stata particolarmente rigorosa grazie all'ottimo livello di preparazione che Omnitel ha potuto riscontrare nella zona. E l'aumento della selettività nelle assunzioni ha consentito di stabilire dei percorsi di carriera già particolarmente definiti sin dal momento dell'ingresso in azienda. In Italia mediamente Omnitel assume per i Call Center una persona ogni 10 selezionate. Appena assunte le persone entrano nel progetto "Università del Servizio", una formazione costante e intensa sia in aula che sul campo.

Il successo ottenuto da Omnitel in poco più di tre anni di attività è il frutto di una forte attenzione al cliente e alla qualità delle risorse umane a cui Omnitel destina 5 milioni all'anno in corsi di formazione.