



A BOLOGNA, IL CALL CENTER OMNITEL PER L'EMILIA ROMAGNA INVESTIMENTO DI 15 MILIARDI E OCCUPAZIONE PER 500 GIOVANI

Bologna, 12 luglio 1999 - Lavora da oggi a ritmo serrato il Centro Assistenza Clienti di Omnitel di Bologna. E' il secondo dell'Area Nord Est (che comprende Triveneto e Emilia Romagna) dopo quello di Padova. La crescita dell'Area ben riflette il successo di Omnitel a livello nazionale: il numero dei clienti è raddoppiato rispetto all'anno scorso (oltre 1.500.000), i dipendenti sono 1.200 gli investimenti per la rete e infrastrutture ammontano a 600 miliardi. Questa realtà è composta al 40% dalla sola Emilia Romagna.

"L'obiettivo è di farci "sentire più vicini" - ha detto Ferruccio Borsani, Direttore Generale di Omnitel dell'Area Nord Est - non solo a coloro che hanno già scelto Omnitel ma anche a tutti coloro che potenzialmente potranno farlo offrendo al territorio un segno tangibile e molto forte dell'attenzione di Omnitel". La struttura del Call Center già conta 200 persone che arriveranno a 500 entro il '99, 15 miliardi di investimento destinato sia alle opere civili sia ai sistemi informatici e tecnologici necessari a gestire un'attività intensa: un numero per tutti l'obiettivo di evadere circa 500.000 chiamate "voce" al mese.

"Il processo per la realizzazione è durato pochi mesi: a gennaio è stato deciso che l'Emilia Romagna doveva ospitare l'ottavo Centro Assistenza Clienti di Omnitel dopo quelli di Ivrea, Milano, Padova, Pisa, Roma, Napoli e Catania - ha sottolineato Ferruccio Borsani. La scelta di Bologna è il capoluogo con caratteristiche che rispondono perfettamente alle esigenze dell'azienda: centralità geografica, grande polo universitario, cultura "tecnologica" e innovativa che ha già dato e darà ai cittadini servizi d'avanguardia. Individuata la struttura, 10.000 mq. che era il centro elaborazione dati della Rolo Banca, il cantiere è stato aperto ad aprile: dopo soli 3 mesi il Centro è operativo."

I Tecnici di Assistenza al Cliente che lavorano a Bologna, come i loro 3.500 colleghi in tutta Italia, hanno una professionalità che è garanzia della qualità del servizio offerto e che è ormai riconosciuta come uno standard di mercato. Selezionati scrupolosamente (10.000 curricula pervenuti, 2.000 sono arrivati alla fase dei test e dei colloqui) per individuare le attitudini alla soluzione dei problemi, alla comunicazione, uno spiccato orientamento al servizio e al lavoro di gruppo. Appena assunte le persone entrano nel progetto "Università del Servizio" che comprende una formazione costante e intensa sia in aula che sul campo. I ragazzi di Bologna hanno passato 5 settimane a Padova, nel Centro già operativo in modo da essere pronti alla prima telefonata che è arrivata la scorsa settimana.

Alla qualità delle risorse umane Omnitel dedica particolare attenzione: oltre alla formazione, l'ambiente di lavoro, in termini di comfort e di sicurezza, ha elevati standard che superano sicuramente quanto imposto dalla legge.

Il 70% delle persone che lavorano a Bologna sono donne, il 30% sono laureati e il 50% dei non laureati sono comunque iscritti all'Università. L'età media è di 28 anni. Oltre il 50% vengono dalla provincia o da altre città limitrofe.