



OMNITEL: ANNO RECORD PER IL CALL CENTER DI PISA

Pisa, 29 novembre 1999 - Oltre 14 milioni di chiamate ricevute, il numero degli occupati raddoppiato in un anno, investimenti vicini ai 22 miliardi. Questo il bilancio dei primi dodici mesi di attività del Call Center Omnitel di Pisa, tracciato oggi da Laura Cioli, nuovo Direttore Omnitel per il centro Italia.

Nato nell'ottobre del 1998, il Call Center di Pisa si è rapidamente sviluppato come customer care a 360 gradi, per informazioni, richieste e amministrazione dei clienti. Ma anche come laboratorio dell'innovazione che, unico in Italia, gestisce il servizio clienti di 'Omnitel 2000', il nuovo portale Omnitel per accedere a notizie e informazioni di ogni genere, via voce, via Internet e attraverso la tecnologia WAP dei telefoni cellulari.

"Il successo del Call Center di Pisa si deve alla qualità del servizio, fatto di attenzione e di innovazione tecnologica nell'assistenza ai clienti - ha sottolineato il Direttore Omnitel per il centro Italia, Laura Cioli - una strada che vogliamo proseguire per creare nuova occupazione professionale, anche grazie a progetti di collaborazione con le istituzioni e le università".

Gli 8 Call Center attivi in Italia sono il cuore del servizio Omnitel e raccolgono oltre la metà del personale dell'azienda.

La struttura di Pisa riceve, in media, 1,2 milioni di chiamate al mese, provenienti dalla Toscana e dalle altre regioni del centro Italia (Umbria, Marche, Abruzzo e Molise). Occupa oggi 586 persone, di età compresa tra i 20 e i 27 anni. Di queste, l'86% sono donne e il 14% uomini; il 24% ha una laurea mentre il 76% è in possesso di un diploma.

Il Call Center pisano può contare su 4600 mq di spazi operativi tecnologicamente attrezzati, che hanno richiesto finora 21,6 miliardi d'investimento destinati alle opere civili, agli equipaggiamenti informatici e alle postazioni di lavoro.