



## OMNITEL: IL CUSTOMER CARE VA IN INTERNET. PARTE IL "190 ON LINE", PRIMO CUSTOMER CARE ITALIANO IN RETE

**Milano, 10 Marzo 2000** - Da oggi i clienti Omnitel dispongono di un nuovo servizio di assistenza: è partito il **190 ON LINE**, primo **Web Care** interattivo in Italia. Accessibile via Internet dal sito istituzionale di Omnitel ([www.omnitel.it](http://www.omnitel.it)), oltre alla possibilità di ottenere tutte le informazioni sul servizio, consente di ricevere automaticamente tutte le novità Omnitel sulla propria casella di posta elettronica, intervenire sul proprio piano tariffario, variarne le opzioni e la struttura, controllare il proprio conto telefonico e tutti gli aspetti del servizio.

Dopo aver introdotto in Italia il primo moderno esempio di Customer Care, Omnitel continua ad innovare anche nell'assistenza alla clientela. Con l'avvio del **190 ON LINE** si ampliano le possibilità di contatto con il mondo Omnitel per chi è già cliente, o per chi desidera semplicemente informazioni sui servizi dell'azienda.

*"La scelta di mettere in rete il nostro servizio di assistenza alla clientela - ha commentato Vittorio Colao, Amministratore Delegato di Omnitel - è una conferma della nostra naturale propensione da un lato alla continua innovazione, dall'altro alla cura estrema del cliente, per anticiparne i bisogni e per offrire un servizio di massima qualità. L'esplosione di Internet come nuovo canale di accesso alle informazioni e ai servizi non poteva non indurci a rendere disponibili in rete la cortesia e la competenza delle oltre 4000 persone che in Omnitel ogni giorno rispondono direttamente alle esigenze del cliente. L'Italia, anche grazie a Omnitel, si conferma all'avanguardia nel settore delle nuove tecnologie, e dimostra che è in grado di mantenere la leadership espressa nelle comunicazioni wireless".*

Per accedere al 190 ON LINE basta entrare nel sito di Omnitel - [www.omnitel.it](http://www.omnitel.it) - e cliccare, direttamente dall'home page, sull'icona del servizio, attualmente strutturato in due macro-aree: una parte informativa, accessibile a chiunque voglia documentarsi sull'offerta di Omnitel e una parte riservata a chi è già cliente Omnitel.

Da questa seconda sezione, che rappresenta l'autentica novità del servizio, il cliente può entrare nel **190 - FAI DA TE** e cambiare piano tariffario, attivare servizi opzionali, inserire o modificare la propria **OPZIONE YOU&ME** (per chiamare un altro cellulare Omnitel sempre a tariffa agevolata) e, qualora sia un abbonato, accedere a **INFOCONTO**, il servizio che permette di visualizzare in qualsiasi momento il proprio conto telefonico. Per le ricaricabili è possibile invece verificare la data dell'ultima ricarica e controllare quella di scadenza.

Tutti i clienti possono accedere a ulteriori servizi interattivi come, ad esempio, l'invio di **SMS (Short Message Service)** dalla propria casella di posta elettronica o dal sito. Dalla sezione interattiva si può inoltre entrare in **INTERNET MAILBOX**, il servizio che consente di inviare messaggi di posta elettronica e di ascoltare quelli ricevuti direttamente dal proprio cellulare.

Ultima sezione del 190 ON LINE il **DOWNLOAD & DEMO**, una classica modalità Internet per avere, gratuitamente, la disponibilità di consultare e di stampare, tutti i manuali dei cellulari commercializzati con il marchio Omnitel, e la possibilità di scaricare suonerie personalizzate.

Il 190 ON LINE, completa il servizio offerto dal negozio Web dell'azienda, **Spazio Omnitel On**

**Line** ([www.Spazioomnitel.it](http://www.Spazioomnitel.it)). Attraverso il collegamento automatico tra questi due spazi virtuali, il cliente può acquistare prodotti di telefonia o attivare nuovi numeri nel negozio on line di Omnitel, e contemporaneamente, nella sezione interattiva del 190 ON LINE, operare su tutti i livelli tariffari o di servizio dell'opzione prescelta.

Per i clienti che non trovano immediatamente risposta ai loro interrogativi è comunque disponibile **Omnitel Risponde** una sezione interattiva via posta elettronica. Il cliente che invia i propri quesiti via e-mail riceverà risposta da uno degli addetti Omnitel che hanno seguito un corso di formazione dedicato all'assistenza via Internet.

Rimangono naturalmente immutate le caratteristiche del servizio di customer care tradizionale raggiungibile gratuitamente tutti i giorni al numero 190. Negli otto Call Center di Omnitel (Ivrea, Milano, Bologna, Padova, Pisa, Roma, Napoli e Catania) lavorano oltre 4.000 persone, 29 anni di età media, 58% donne, 22% laureati.