



IL CALL CENTER DI OMNITEL A BOLOGNA OSPITA UN CONFRONTO "INNOVATIVO":
Vittorio Colao, Amministratore Delegato, e Giovanni Salizzoni, Vicesindaco della Città, raccontano idee e progetti via web per Cittadini e Clienti

400 persone lavorano al Centro di Bologna di cui oltre il 25% saranno dedicate ai servizi interattivi e all'e-commerce.

Bologna, 29 maggio 2000 - "Pubblico" e "Privato" si sono confrontati oggi presso la sede del Centro Servizi Clienti Omnitel di Bologna. Vittorio Colao e Giovanni Salizzoni hanno affrontato vari temi legati allo sviluppo di Internet: innovazione e tecnologia, la qualità del servizio, la vicinanza al Cliente/Cittadino, le risorse finanziarie, le nuove professionalità sono stati gli argomenti di una chiacchierata davanti alla stampa, ai clienti e ai partner dell'azienda, ai rappresentanti di altri Comuni della Regione.

L'occasione nasce dal fatto che dopo dieci mesi di attività, il Centro Servizi Clienti di Omnitel espande le proprie competenze: oltre al tradizionale servizio di assistenza, il Centro di Bologna gestirà tutta la parte dei servizi interattivi legati all'utilizzo di Internet: 190 on line, Spazio Omnitel on line e 2000 Shop Center per tutto il territorio nazionale.

La struttura di Bologna, inaugurata a luglio dell'anno scorso, raccoglie oggi circa 400 persone, con un'età media di 28 anni, di cui il 20% sono laureati. Il 25% di queste preziose risorse saranno specializzate nell'assistenza ai clienti che utilizzano i servizi interattivi, sia individui che aziende o che acquistano on line sui due siti dedicati: e 2000 shop Center su www.2000.omnitel.it che già oggi registrano numeri di successo: 250.000 visite giornaliere allo Spazio Omnitel on line che ha un fatturato medio mensile di 1 miliardo. 150.000 persone registrate invece al 190 on line che hanno scaricato 250.000 download nel primo mese.

I Call Center, otto in tutta Italia, sono il cuore del Servizio Clienti di Omnitel e sono normalmente legati al territorio in cui si trovano. Il Centro di Bologna da luglio dell'anno scorso, gestisce le richieste, fornisce informazioni, assiste i clienti di tutta l'Emilia Romagna: quasi un milione di chiamate accettate al mese. Da oggi si specializzerà anche nell'assistenza ai Clienti via web: Bologna diventerà il centro pilota per le applicazioni internet/GSM per tutta l'Azienda.

"Crediamo che la vicinanza con il cliente, con le istituzioni locali, con i partner commerciali, sia il giusto modo per verificare le necessità del territorio e cogliere i segnali che arrivano dal mercato, ha detto Roberto Larocca, Direttore Generale dell'Area Nord Est. "Ed è proprio questa attenzione che ci ha portato ad affidare al Centro di Bologna la responsabilità nazionale dei servizi più innovativi dell'azienda: il commercio elettronico e i servizi interattivi. Sappiamo di trovare in questa Città sia le risorse e le competenze per supportare i progetti, sia un'occasione di confronto impegnativo e stimolante. Questo confronto con chi gestisce servizi e prodotti al Cittadino, in un città che ha ormai conquistato l'appellativo "digitale" oltre a quelli che già la rendono famosa nel mondo, è sicuramente molto utile e ricco."

L'Emilia Romagna insieme al Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, è una delle regioni che compongono l'Area Nord Est di Omnitel. Quest'area ben riflette la crescita dell'Azienda a livello nazionale ed ha superato i 2.200.000 clienti di cui circa il 40% sono in Emilia Romagna. Tra questi, le 10.000 aziende che già usufruiscono dei servizi voce e dati.

La qualità del servizio è assicurata dagli investimenti: in questa Regione, circa 400 miliardi (di cui 80 nel 2000) sono destinati alla realizzazione delle reti che oggi gestisce circa 40.000.000 di chiamate a settimana. "La realizzazione di infrastrutture che consentiranno la trasmissione dati fino a 40 volte superiore a quella attuale in mobilità, renderà necessario anche il supporto ai Clienti che usufruiscono dei servizi con strutture dedicate" sostiene Vittorio Colao, Amministratore Delegato. "Il centro di Bologna, è già un primo importante passo in questo senso. Gli stessi ragazzi che oggi gestiscono e istruiscono i clienti sulle nuove opportunità di internet, saranno protagonisti della grande rivoluzione della trasmissione dati entro l'anno con il GPRS e poi dal 2002 con l'UMTS." La qualità del servizio sarà assicurata quindi dalla efficienza della rete e dalla qualità delle persone che attraverso accurati percorsi formativi (35 miliardi destinati alla formazione nel 1999) acquisiranno tutte le competenze da trasferire poi ai clienti.