

## NOTA STAMPA

### **TELECOM ITALIA VINCE PREMIO EUROPEO "ECCCO 2012" PER MIGLIORE CUSTOMER CARE CON IL SERVIZIO 187**

**Il premio, promosso dall'European Confederation of Contact Center Organizations (ECCCO), rappresenta un importante riconoscimento per il servizio 187 di Telecom Italia, nel confronto tra i contact center delle principali aziende europee. Assegnato inoltre a Telecontact Center il primo premio nella categoria italiana "Responsabile Contact Center"**

*Milano, 20 gennaio 2012*

Telecom Italia ha ottenuto due prestigiosi successi nell'edizione 2011- 2012 degli "Awards europei e dei Premi Relazioni con il cliente cittadino" assegnati ieri sera a Milano: il primo con il Servizio 187 dedicato alla clientela consumer, il secondo con Telecontact Center, società del Gruppo Telecom Italia (100%) dedicata ai servizi di customer care.

Gli Awards internazionali sono organizzati dall'European Confederation of Contact Center Organizations (ECCCO), la confederazione che dal 2002 aggrega le diverse associazioni presenti in Europa e promuove gli interessi e le esigenze del settore Contact Center.

Il premio relativo al 187, ritirato da Gianfranco Sità che per Telecom Italia ha seguito il progetto, è stato attribuito sulla base del confronto tra i contact center delle principali aziende europee, per gli ottimi risultati ottenuti dall'adozione del modello organizzativo "Regia Unica Multicanale" nella gestione del rapporto con i clienti consumer di telefonia fissa. Basato su una piattaforma tecnologica all'avanguardia, tale modello si è contraddistinto in termini di efficienza facendo registrare sia il miglior rapporto tra il numero di addetti e il fatturato, sia quello tra operatori e clienti. Questo ha consentito di raggiungere brillanti risultati in termini di efficienza del servizio, risultati di vendita, soddisfazione e fidelizzazione dei clienti.

L'altro riconoscimento è stato assegnato a Telecontact Center, in qualità di azienda vincitrice, nella categoria "Responsabile Contact Center" dei premi italiani Customer Management Multimedia Competence (CMMC). Il premio, assegnato a Vincenzo Di Lauro, Responsabile Canale Consumer di Telecontact Center, riconosce le ottime performances raggiunte sia in termini di caring sia di commercializzazione dei servizi, grazie all'introduzione di un nuovo modello organizzativo che ha visto la creazione di gruppi di risposta specializzati e di modalità operative end-to-end, attraverso le quali è stata data una pronta soluzione alle esigenze del cliente, senza la necessità di un ulteriore contatto (*one call solution*). L'adozione di tale modello organizzativo, insieme alla corretta allocazione dello skill delle risorse e ad un intenso lavoro di formazione e coaching, hanno portato Telecontact Center a rispondere pienamente alle aspettative del cliente.



**Telecom Italia**

**Ufficio Stampa**

+39 06 3688 2610

<http://www.telecomitalia.com/media>