

## **Varato nuovo assetto dei Centri Nazionali di Assistenza**

8 Maggio 2008

Dal 22 aprile u.s. è operativo il nuovo assetto dei Centri Nazionali di Assistenza concepito per far fronte alle aumentate richieste di supporto degli Operatori, legate all'incremento dei servizi a maggior qualità per soddisfare le esigenze sempre più evolute della clientela OLO.

Una prima novità riguarda la specializzazione del Centro di Assistenza di Ancona che, affiancandosi al Centro di Bari 2, effettuerà l'assistenza nel settore dei servizi dati, con particolare riguardo al Bitstream simmetrico.

Un altro importante cambiamento è la razionalizzazione della copertura oraria che, pur mantenendo l'assistenza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, si propone di rafforzare il presidio nelle fasce di maggior interesse per il mercato.

Il riassetto ha significato un ragguardevole impegno umano, tecnico ed economico da parte delle funzioni di National Wholesale Services e di Telecom Italia nel suo complesso per le risorse umane dedicate (raddoppiando il personale di assistenza ai servizi dati rispetto allo scorso anno), per la relativa formazione (11.000 ore erogate nel solo primo trimestre 2008) e per l'adeguamento di tutti i sistemi di trouble ticketing e dei relativi processi.

Con questa iniziativa National Wholesale Services si propone di dare un ulteriore impulso al settore dei servizi innovativi, un comparto in continua crescita per i clienti di fascia alta degli Operatori.

[Visualizza allegato.](#)