

Fastweb rivoluziona le attività di customer care e riporta in Italia parte delle attività svolte all'estero

L'accordo con il nuovo fornitore Concentrix prevede il trasferimento in Italia di parte dei servizi di assistenza clienti attualmente svolti all'estero con la creazione di circa 250 nuovi posti di lavoro fra Cagliari e Lecce

Milano, 16 dicembre 2020 - Un customer care in costante evoluzione, in linea con la strategia dell'azienda verso un approccio da "Over the Top infrastrutturato", capace di coniugare la propria vocazione infrastrutturale con l'immediatezza e semplicità d'uso abilitate dalle piattaforme digitali: è con questo spirito che Fastweb ha definito un accordo quadriennale con Concentrix, gruppo leader a livello mondiale nei servizi di customer care e business processing con l'obiettivo di potenziare i servizi di assistenza ai clienti e offrire una experience di eccellenza in termini di efficienza e qualità operativa.

Concentrix è stata selezionata per gli alti standard tecnici, la visione strategica e le competenze che la rendono il partner ideale per accompagnare la trasformazione digitale del servizio di customer care di Fastweb. Un percorso che vedrà i canali digitali come WhatsApp e l'app MyFastweb diventare i principali strumenti di comunicazione con il cliente, in modo da semplificare la relazione, ridurre al minimo i tempi di attesa e offrire un servizio sempre più efficiente. Contestualmente saranno potenziati gli strumenti digitali di selfcare, per consentire ai clienti di risolvere problemi tecnici ed amministrativi in modo il più possibile immediato.

Sempre in coerenza con la strategia di lungo periodo, l'accordo prevede, nel corso del 2021, il trasferimento verso le sedi Concentrix di Cagliari e di Lecce delle attività attualmente svolte all'estero con la creazione di circa 250 nuovi posti di lavoro.

Concentrix garantirà, inoltre, l'applicazione della clausola sociale per gli addetti al call center già occupati in Italia sulla commessa Fastweb dal precedente fornitore.

La sfida intrapresa da Fastweb mira al progressivo aggiornamento delle attività di assistenza verso un modello che sappia cogliere le nuove esigenze di immediatezza e semplicità dei clienti attraverso modalità di interazione sempre più innovative e di facile accesso. Al tempo stesso, l'azienda rafforza il suo impegno all'insegna della responsabilità sociale, contribuendo a rafforzare la presenza nel Paese di un'industria dei servizi di Customer Care professionale, di elevata qualità, concorrenziale ed economicamente sostenibile.

Per informazioni:
Ufficio Stampa Fastweb spa

Roberta Dellavedova
Cel. +39 348 14 71 722
roberta.dellavedova@fastweb.it

Oscar Daniel Berardi
oscardaniele.berardi@fastweb.it