

Studiare l'impresa, l'impresa di studiare

L'iniziativa promossa dall'Unione Industriali

Gli studenti dell'istituto professionale «De Sanctis»

in visita alla sede della Vodafone a Pozzuoli

Telefonia, la professione si impara sul campo

Scuola e lavoro

Beatrice Ruocco

Vodafone investe ogni anno nel Paese circa 900 milioni di euro in tecnologie, reti, infrastrutture e piattaforme evolute per la continua ricerca dell'eccellenza. I rappresentanti dell'azienda, leader delle telecomunicazioni, partono da questo dato nell'accogliere gli studenti e l'insegnante Giuliana Calabria dell'istituto professionale Francesco De Sanctis, nella sede di Pozzuoli, ex comprensorio Olivetti. Una struttura, inaugurata 16 anni fa, che si sviluppa su diversi edifici per una superficie complessiva di circa 10mila mq, comprensiva non solo di spazi lavorativi ma anche di aree relax, sala multimediale e ristorante.

Sono più di 700 le persone di Vodafone che lavorano nella sede puotolana nelle aree commerciali, technology e customer operation, tutti impegnati, pur nelle diverse attività, a garantire la completa soddisfazione del cliente. Alessandra Palumbo, responsabile del competence center di Pozzuoli e Giacomo D'Amato, responsabile rete per la

Campania, spiegano agli studenti i punti di forza dell'azienda.

«Qui a Pozzuoli - sottolinea Alessandra Palumbo - vengono gestiti clienti in modo da personalizzare al massimo la relazione ecco perché ogni competence center Vodafone è dedicato alla gestione di una particolare tipologia di clienti o di una tematica. Offriamo loro non solo un servizio di assistenza ma anche di vera e propria consulenza».

Lo slogan aziendale
«Importante è essere dove il cliente vuole»

Vengono illustrate agli studenti alcune slide che mostrano la strategia di differenziazione scelta dall'azienda per offrire ai propri clienti i migliori servizi. «La rete - prosegue Giacomo D'Amato - costituisce un asset essenziale e sono ingenti gli investimenti che consentono la gestione e l'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche: Vodafone investe in Italia ogni giorno 2,5 milioni euro per portare la banda larga e ultra larga alle persone, alle famiglie e alle imprese. Basti pensare alla nuova tecnologia 4G lanciata su Napoli lo scorso



La visita I ragazzi che frequentano l'istituto professionale «Francesco De Sanctis» durante il tour nella sede della Vodafone, multinazionale della telefonia, a Pozzuoli. L'evento finale del progetto «Studiare l'impresa, l'impresa di studiare» - NEWFOTOSUD, GIACOMO DI LAURENZO



ottobre che si sta espandendo nelle altre città mentre prosegue il miglioramento delle performance di rete e l'estensione della copertura 3G HSPA».

Gli studenti entrano in un'area da dove si accede alla centrale telefonica, il cuore pulsante della rete, dove transitano le chiamate che

vengono effettuate. L'esperienza è significativa, pensare alla trasmissione di una mole consistente di dati su strutture fisiche in proporzione tanto piccole! Il tour prosegue nell'ampia area del competence center, spazi colorati negli arredi e all'avanguardia negli strumenti, gli studenti fanno domande per capire

meglio in cosa consiste il Servizio al Cliente, loro che sono una generazione abituata ad utilizzare quasi esclusivamente il web.

In questo l'azienda conferma una strategia di ascolto multic canale, «l'importante è essere dove il cliente vuole».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'iniziativa

Ecco EasyWay il servizio pensato per aiutare tutti a muoversi meglio

La community dei Clienti Vodafone ha superato le 60 milioni di interazioni mensili realizzate attraverso i canali di assistenza online, social e telefonici utilizzate dall'azienda.

I risultati della strategia di assistenza multic canale di Vodafone si registrano anche nell'utilizzo delle piattaforme social, che permettono di interagire in tempo reale con i clienti e di offrire servizi di assistenza diretta. Sono oggi più di 1,2 milioni i fan della pagina Facebook di Vodafone.it e oltre 200mila i follower su YouTube hanno registrato negli ultimi tre anni oltre 19 milioni di visualizzazioni. Il Vodafone Lab, la piattaforma di dialogo con i clienti ha raggiunto 1 milione di iscritti.

Le applicazioni mobili offerte gratuitamente da Vodafone hanno raggiunto quota 4 milioni di download. Dopo My190, le principali applicazioni utilizzate dai clienti sono: Vodafone Calcio, che permette di seguire in diretta HD le migliori sfide del Campionato, Find&Go, la app che facilita la guida e la navigazione, MyNetwork, lo strumento per avere sempre sotto controllo la qualità della rete mobile di Vodafone. L'azienda riserva una particolare attenzione anche alle applicazioni di utilità sociale, che hanno raggiunto 150 mila download, che comprendono servizi di accessibilità per i disabili, come EasyWay, o di sostegno ad ipovedenti, come BigLauncher. Il progetto della Vodafone di aiuto ai diversamente abili parte dalla considerazione che molte strutture di pubblica utilità e di intrattenimento delle città presentano ancora numerose barriere architettoniche. Per decidere se andare o meno in un determinato luogo, le persone con disabilità devono sapere prima se la loro meta è accessibile oppure no. Il progetto EasyWay vuole contribuire a migliorare le informazioni a disposizione, dando a chi userà i dati la possibilità di diventare a sua volta un generatore di informazioni per tutta la comunità.

bea. ruo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

NUOVE PROTESI ACUSTICHE CONTRO LA

SORDITA'



CENTRO APPLICAZIONI PROTESI ACUSTICHE DELLE PIU' IMPORTANTI MARCHE MONDIALI






CENTRO QUALIFICATO



il piacere di sentirci

Sede: NAPOLI - Via Ponte di Tappia, 35 Tel. 081.552.23.97 - 081.551.06.16
Info@auditok.it.
 ORARIO 9-13 e 16-19 Sabato ore 9-12

AVELLINO Ottica Pascolto - C.so Vittorio Emanuele, 202 Tel. 0825.34465
 BENEVENTO Via delle Poste, 39 Tel. 0824.42233
 CASERTA Via Naz. Appia, 41 Casagiove Tel. 0823.491086
 SALERNO Via Mercanti, 36 Tel. 089.252389

SCONTO 30%

per l'acquisto di una protesi acustica digitale di ultima generazione

Un migliore ascolto, più chiaro e più naturale con gli strumenti digitali tecnologicamente più avanzati, oggi disponibili.



Dal 1968 al servizio dell'udito