



Transcom annuncia la prossima apertura di un centro di ricerca e innovazione in collaborazione con l'Università dell'Aquila

Press release

2014-05-13

For immediate release

Il progetto svilupperà soluzioni e strumenti tecnologici avanzati per incrementare l'efficacia dei servizi di Call Center

Milano, 13 maggio 2014 – Transcom, uno dei principali operatori a livello internazionale nel mercato dei contact center, presente in Italia con otto sedi e 4.000 addetti, annuncia la prossima apertura di un centro di ricerca e sviluppo all'Aquila in collaborazione e partnership con l'Università degli Studi del capoluogo abruzzese.

Il progetto di ricerca, che si articolerà nei prossimi tre anni, è finalizzato a sviluppare nuove soluzioni, processi innovativi e tecnologie avanzate con l'obiettivo di migliorare continuamente i servizi erogati dai contact center rivolti ai consumatori e ai cittadini.

Questo programma intende valorizzare in una logica multicanale tutte le potenzialità di Internet 2.0, dei social network e degli strumenti mobili per la gestione dei contenuti e delle informazioni.

Grazie alla partecipazione dell'Università degli Studi dell'Aquila, il nuovo centro diventerà un polo di interscambio di competenze ed esperienze tra la ricerca accademica e il settore industriale delle imprese, anche attraverso il coinvolgimento di un network di PMI del territorio aquilano e abruzzese. Questo progetto prevede lo sviluppo di soluzioni innovative sia dal punto di vista tecnologico ma anche sul fronte dei processi organizzativi e della maggiore qualificazione professionale del personale che opera nel settore. La dimensione internazionale di questo progetto consentirà di accrescere competenze e professionalità in una logica di sviluppo del territorio e di incremento della competitività del sistema paese.

*“Investire nell'innovazione e nello sviluppo continuo fa parte della missione e dei valori fondamentali della nostra azienda e costituisce un reale fattore di vantaggio competitivo che possiamo offrire ai nostri Clienti. Questo nostro nuovo progetto di creazione di un “Centro di competenza” a L'Aquila - che abbiamo voluto chiamare **Leonardo 2.0.14**, coniugando l'anno di nascita dell'iniziativa con il 2.0, che simboleggia l'era Digitale in cui viviamo - fungerà certamente da polo di riferimento tecnico-scientifico per Transcom in tutta l'area dell'Europa centro meridionale”* ha dichiarato **Roberto Boggio**, General Manager della regione centro e sud Europa ed Executive Vice President di Transcom Worldwide.

“La nostra idea guida è quella di un ateneo inteso come laboratorio di creatività, valorizzando il nostro patrimonio di competenze e mettendolo al servizio della comunità del territorio. Questo progetto di collaborazione con un'azienda internazionale avrà un rilevante valore scientifico e come Università potremo svolgere il nostro ruolo di elemento generatore di competenze ad elevata qualificazione. Le ricadute tecnico-scientifiche del progetto consentiranno di produrre nell'Ateneo Aquilano rilevanti benefici anche in termini di capacità tecnologica al servizio dello sviluppo locale e territoriale” ha dichiarato la **Prof. Paola Inverardi** Rettrice dell'Università degli Studi dell'Aquila.

Il centro di ricerca avrà sede negli uffici di Transcom dell'Aquila e nel corso dei prossimi tre anni prevede l'impiego e il coinvolgimento nel progetto di circa 40 persone ad alta qualificazione professionale.

Per ulteriori informazioni:

Stefania Melosi
Marketing Communications
Transcom Worldwide S.p.A.
Telefono +39 345 0962401
email: Stefania.Melosi@Transcom.com

Ufficio Comunicazione ed Immagine
Università degli Studi dell'Aquila
Telefono +39 0862 432063 - 2748
email: comunicazione@strutture.univaq.it

Transcom in Italia e nel mondo

Transcom è lo specialista globale della Customer Experience: rappresenta il partner ideale per la gestione delle relazioni con i clienti attraverso diversi canali di comunicazione e conta su un esteso network di contact center in Italia e nel mondo.

Transcom è presente in Italia dal 1999 e fornisce servizi di assistenza clienti, supporto tecnico e commerciale e back office amministrativo a importanti clienti locali e internazionali nei settori Pubblica Amministrazione, Telecomunicazioni, Banche e Assicurazioni, Farmaceutico, Media e Internet Companies.

Attualmente, Transcom opera per il mercato italiano da otto diverse sedi con una capacità complessiva di circa 2.500 postazioni. A livello globale Transcom, conta su circa 29.000 professionisti della Customer Experience e opera da 62 contact center in 26 paesi, offrendo servizi in 33 lingue a oltre 400 marchi internazionali di primaria importanza in diversi settori. Le azioni di classe A e di classe B di Transcom WorldWide S.A. sono quotate alla NASDAQ OMX Nordic Stock Exchange di Stoccolma con i simboli TWW SDB A e TWW SDB B.

Università degli Studi dell'Aquila

L'Università dell'Aquila rappresenta un polo scientifico accreditato a livello internazionale per l'insegnamento e la ricerca nel settore delle tecnologie ICT.

Offre programmi accademici in lingua italiana ed inglese per la preparazione di esperti con un focus sulla metodologia ed un approccio interdisciplinare e sviluppa una intensa attività di ricerca scientifica e tecnologica con collaborazioni internazionali con numerosi organismi scientifici ed industriali.

Detiene competenze specialistiche negli ambiti dell'ingegneria e delle architetture del software, con particolare riguardo alle tecnologie avanzate del web, alle architetture flessibili, distribuite ed orientate ai servizi, come pure nell'ambito degli approcci di disegno e sviluppo basati sui modelli. L'Università dell'Aquila si propone come un laboratorio di creatività agente attivo dello sviluppo territoriale, valorizzando il proprio patrimonio di competenze per offrire un efficace supporto alle imprese ed alle istituzioni.