

Gianluca Corti, WINDTRE: con Covid-19 smart working importante, 5G è grande opportunità

it.blastingnews.com/lavoro/2020/05/gianluca-corti-windtre-con-covid-19-smart-working-importante-5g-e-grande-opportunita-003136955.html

Stefano Calicchio

May 13,
2020



Per comprendere l'impatto dell'emergenza **Coronavirus** all'interno del settore telecomunicazioni intervistiamo **Gianluca Corti, Chief commercial officer** di WINDTRE, azienda italiana guidata da Jeffrey Hedberg.

Partiamo proprio dall'emergenza dovuta alla diffusione del Coronavirus. Può raccontare ai nostri lettori quali sono state le prime azioni di WINDTRE per affrontare situazione?

La priorità, nell'ambito dell'emergenza Coronavirus, è stata quella di avviare una serie di iniziative per potenziare la tutela e la protezione dei nostri dipendenti e di quelli dei nostri partner commerciali, dei negozi, delle agenzie business e del call center, oltre a garantire il miglior servizio possibile ai clienti attraverso la nostra nuova rete, che abbiamo continuato ad adattare e a rafforzare per fronteggiare la situazione.

Come è cambiato il modo di lavorare per limitare i rischi di contagio?

In WINDTRE avevamo già adottato lo Smart Working, quindi per noi è stata una evoluzione importante, ma non una novità assoluta. Certo, non ci saremmo mai immaginati di avere praticamente la totalità delle persone al lavoro da remoto, inclusi i colleghi del customer care, che ora rispondono da casa alle chiamate dei clienti. E' stato un periodo molto intenso, durante il quale ci siamo adattati velocemente ai vari regolamenti, che sono stati aggiornati spesso nelle prime settimane di emergenza.

E rispetto al rapporto con la clientela, quali cambiamenti avete fatto dopo la decisione del governo di stabilire il lockdown?

Abbiamo sviluppato dei tool assolutamente innovativi come, ad esempio, 'Negozio a casa', un'iniziativa che ha garantito lo stesso servizio abitualmente offerto nei punti vendita tramite chat e WhatsApp e poi con il delivery, direttamente al domicilio dei clienti, di sim, tablet o dispositivi di mobile broadband.

Recentemente avete inaugurato la nuova rete 'Top Quality'. Si tratta di un'infrastruttura chiave non solo per i singoli clienti, che possono così restare in contatto con familiari e amici, ma per tutto il paese. Con la pandemia ancora in corso, quali sono i rischi di tenuta per il sistema delle telecomunicazioni e cosa è stato fatto per mitigarli?

Quanto ne sai su fake news e coronavirus?

Fai il quiz e scopri lo

WINDTRE ha realizzato importanti investimenti nel processo di consolidamento e modernizzazione della propria rete e ora ha un'infrastruttura ritenuta 'Top Quality' secondo gli istituti specialistici. L'impatto Covid è stato un vero e proprio tsunami: il consumo di traffico dati mobile è aumentato di circa il 40% in 2 settimane, una crescita che era attesa durante tutto il 2020, anche il traffico voce, che era stabile da anni, è aumentato del 40% in modo assolutamente imprevisto ed è cresciuto del 70% il traffico dati su linea fissa.

In che modo avete gestito questo fenomeno?

Abbiamo messo in campo tutta la potenza della nostra rete, lavorando molto per sostenerla e possiamo affermare di aver fronteggiato bene l'eccezionale incremento di traffico, continuando ad offrire a famiglie e imprese servizi di grande affidabilità. In questo particolare momento, è però importante che ci sia un uso responsabile ed etico della rete di telecomunicazione. Oggi la qualità del servizio è ottima, anche grazie agli interventi compiuti, gli orari di picco continuano ad essere quelli serali e l'intrattenimento la fa da padrona, rispetto anche allo Smart Working o all'e-learning.

Torniamo ai clienti, com'è cambiata la relazione diretta con loro e quali offerte specifiche avete proposto nel corso della crisi sanitaria e sociale?

Sì, sono state offerte numerose soluzioni con l'obiettivo di migliorare la quotidianità delle persone costrette a cambiare le loro abitudini, con iniziative anche nell'ambito della Solidarietà Digitale promossa dal Governo per l'emergenza Covid-19. Ad esempio, abbiamo regalato 100 Giga a tutti i clienti per una settimana, abbiamo messo a disposizione nuove soluzioni con Giga aggiuntivi a condizioni molto agevolate, per rispondere alla crescente richiesta di dati e, anche nel mobile broadband, abbiamo lanciato offerte molto competitive. Abbiamo poi avviato una serie di iniziative a supporto della didattica a distanza, come il progetto 'Connessi e Promossi', con cui forniamo alle scuole che ne fanno richiesta Giga aggiuntivi, a tariffe agevolate, per la connessione internet dei propri studenti.

Inoltre, abbiamo stretto una collaborazione con Microsoft Italia e La Fabbrica, nell'ambito dell'iniziativa "Studiare connessi - Un nuovo modo di fare, scuola". Abbiamo messo insieme le nostre competenze per garantire continuità al percorso formativo degli alunni che non dispongono di una connettività Internet propria e come WINDTRE, in particolare, offrendo tre mesi di connettività gratuita. Per far fronte alle richieste dei clienti, abbiamo potenziato al massimo il servizio di customer care, soprattutto all'inizio dell'emergenza. Con orgoglio posso dire che tutto questo è stato molto apprezzato, infatti, abbiamo guadagnato il 20%, rispetto al pre-Covid, nell'indice della Relazione NPS (Ndr., l'indice di soddisfazione dei clienti).

Tra i vostri interventi non sono mancate iniziative pensate in modo specifico per offrire un aiuto concreto a chi sta vivendo gravi situazioni di disagio. Penso non solo al sostegno diretto alla Croce Rossa Italiana, ma anche al servizio di ascolto attivato insieme a FederAnziani: cosa può raccontarci al riguardo?

A tal proposito abbiamo realizzato diverse iniziative sul territorio, tra le più rilevanti, la donazione di 1 milione di euro alla Croce Rossa Italiana per potenziare la capacità di accoglienza e trattamento di alcune strutture ospedaliere, impegnate in prima linea nell'emergenza Covid-19. Alla Croce Rossa Italiana, sono stati destinati anche i fondi raccolti tra i nostri dipendenti, che hanno accolto l'invito dell'azienda a contribuire con una donazione volontaria aggiuntiva.

Inoltre, abbiamo fornito smartphone e tablet con connettività illimitata a 75 ospedali italiani, per consentire ai pazienti in isolamento di restare in contatto con i loro cari e alleviarne i disagi. E insieme a FederAnziani abbiamo avviato un numero verde, in modo da poter offrire supporto psicologico agli anziani che vivono soli e che l'emergenza Coronavirus costringe a restare in casa.

Parliamo del possibile cambiamento provocato dalla situazione nel settore delle telecomunicazioni. Quale sarà l'impatto di Covid-19 all'interno del comparto nel medio e lungo termine?

Per quanto riguarda l'impatto nel nostro settore, questa grave emergenza sanitaria ha fatto capire quanto sia importante digitalizzare velocemente il Paese, per poter abilitare servizi di comunicazione sia alle famiglie sia alle piccole e medie imprese.

Lo Smart Working, più di prima, farà ormai parte del nostro modo di lavorare anche in futuro e credo sia chiaro a tutti il ruolo centrale che rivestono il web e l'e-commerce, strumenti che molte delle nostre PMI non utilizzano ancora, ma che potrebbero sfruttare, ad esempio, come volano per l'esportazione. È chiaro anche quanto sia diventato fondamentale avere delle reti sempre più performanti, per questo bisogna continuare ad investire e avere delle normative certe, che agevolino lo sviluppo tecnologico.

E quali saranno i possibili rischi?

Uno degli aspetti preoccupanti, emersi in questo periodo, è il fenomeno delle fake news

attorno al 5G. Noi vediamo nella tecnologia di quinta generazione una grande opportunità, un treno che l'Italia non può perdere e una garanzia di crescita per il Paese.

Senza il 5G, in futuro dovremo rinunciare ai servizi evoluti di cui disponiamo oggi, a partire dal lavoro e dallo studio da remoto, fino ai video in streaming e molto altro. Tutti gli studi condotti dagli enti preposti dimostrano che il 5G non ha alcun impatto sulla salute ed è, pertanto, necessario mettere gli operatori di telecomunicazioni nelle condizioni di investire e di poter accelerare un più rapido roll-out delle reti di nuova generazione.