



## ALICOS: NUOVO SERVIZIO PER ALITALIA STATI UNITI E CANADA

Ci sono voluti soltanto due anni per fare grande la Società ALICOS, leader in Italia nella gestione dei contact center e dei servizi di customer relationship management, che ha il suo centro operativo a Palermo.

La Società (partecipata per il 60% dal Gruppo Cos e per il 40% da Alitalia) gestisce per la compagnia aerea il call center rivolto ai clienti e le attività di back office e informazioni. I mercati di riferimento per Alitalia sono Italia, Inghilterra, Irlanda, Scandinavia, Francia, Spagna, Austria, Svizzera, Belgio, Olanda e, a partire da novembre, anche USA e Canada. *“Stiamo sempre più diventando una Società con una forte vocazione internazionale – ha sottolineato il Presidente di Alicos, Enzo Savarese – e il nuovo servizio offerto per il mercato statunitense e canadese lo testimonia. Questo significa che una persona che chiama il call center di Alitalia negli Stati Uniti e Canada parla con Palermo. Tutto questo per l’elevata professionalità degli operatori impiegati (35% laureato, 65% in possesso del diploma di scuola superiore) attivi tutto l’anno, 24 ore su 24, sette giorni su sette. Vogliamo crescere sempre di più, e il mercato è in piena espansione, sino a diventare l’Azienda di riferimento nel Contact Center”*

L’inaugurazione del nuovo servizio Alitalia per gli Stati Uniti e il Canada oltre a rappresentare un’ulteriore espansione sui mercati internazionali proietta sempre di più la città di Palermo, attraverso la Alicos, verso il mercato globale mondiale. Alicos svolge attività non soltanto per Alitalia ma effettua servizi anche per altre importanti Società quali **Aeroporti di Roma**, **Amadeus**, **Wind**, **H3G**, **American Express** e dal prossimo mese per **Tim**.

Alcuni dati significativi: oltre 10 milioni sono le chiamate nell’anno gestite; 650 postazioni; oltre 500 linee telefoniche; 1000 operatori; 16 milioni di euro il fatturato per il 2003.

7 novembre 2003