



ITALIA TRASPORTO AEREO

COMUNICATO STAMPA

ITA – La Compagnia annuncia prossimi passi verso inizio operazioni

- **Prosegue l'implementazione del Piano per l'avvio delle operazioni al 15 ottobre**
- **Il CdA di ITA, riunitosi oggi, ha approvato l'offerta vincolante da inviare all'Amministrazione Straordinaria di Alitalia per l'acquisto degli asset necessari per gestire il settore Aviation, presupposto indispensabile per lo sviluppo dell'attività della compagnia.**
- **Commercializzazione dei biglietti per i propri voli nella giornata del 26 agosto.**
- **Selezionata, attraverso un *tender* tra diversi operatori, Covisian come operatore del nuovo Customer Center di ITA, operato sfruttando tecnologie su *cloud* in collaborazione con partners come Salesforce e Amazon Web. Il servizio sarà erogato dall'Italia.**
- **Operativo, dal 26 agosto, il sito per la raccolta delle candidature delle persone interessate a lavorare in ITA.**
- **Convocato incontro con le organizzazioni sindacali per il 25 agosto alle 10:30 per l'avvio della trattativa sindacale sul nuovo contratto di lavoro.**
- **ITA ha deciso, per rispetto di dipendenti e clienti, (questi ultimi obbligati a fornirlo per poter volare) di introdurre il Green Pass come condizione indispensabile per l'accesso agli uffici aziendali e ai propri aeromobili da parte del personale della Compagnia.**
- **Proseguono i contatti con i principali costruttori di aeromobili per arrivare, entro la fine di settembre, all'individuazione del fornitore strategico che consenta di disporre di una flotta omogenea di aerei in linea con le *best practices* dei concorrenti internazionali e con l'obiettivo di massimizzazione di sinergie operative.**
- **In corso di realizzazione un nuovo programma di loyalty all'avanguardia nella qualità dei servizi offerti al cliente, potenzialmente integrabile con quelli di altri partners industriali.**

Roma, 24 agosto 2021 – Nella giornata del 26 agosto ITA avvierà le vendite dei biglietti per i propri voli a partire dal 15 ottobre. L'avvio della commercializzazione dei biglietti segue il conseguimento delle certificazioni (Certificato di Operatore Aereo e Licenza di Esercizio) che ITA ha ottenuto dall'ENAC il 18 agosto.

In data odierna il CdA di ITA, riunitosi sotto la Presidenza di Alfredo Altavilla, ha deliberato di trasformare in vincolante l'offerta *non-binding* già inviata in data 16 agosto all'Amministrazione Straordinaria di Alitalia. Questa offerta comprende 52 aeromobili, un numero di slot correlato, oltre ai contratti e agli asset accessori del ramo Aviation per avviare le operazioni al 15 ottobre.

Commercializzazione dei biglietti



ITALIA TRASPORTO AEREO

COMUNICATO STAMPA

I biglietti saranno in vendita nella giornata del 26 agosto sul sito www.italyair.com, nelle agenzie di viaggio e nelle biglietterie aeroportuali.

Il sito sarà una prima release di servizio, realizzata per consentire ai clienti l'acquisto dei biglietti ottemperando a quanto definito nell'interazione fra la Commissione europea e il Governo italiano. ITA ha già programmato la realizzazione, dopo l'avvio delle operazioni, di un sito web totalmente nuovo e basato sulle tecnologie più innovative che consenta una rinnovata esperienza ai clienti.

ITA, confermando l'attenzione per i territori serviti da collegamenti in continuità territoriale, seguirà con interesse le evoluzioni della vicenda ed è disponibile a valutare una partecipazione alle gare pubbliche che le Autorità competenti vorranno bandire per l'assegnazione delle rotte operate con oneri di servizio pubblico.

Customer Center

ITA ha individuato la società Covisian quale fornitore del servizio di gestione dell'assistenza clienti, al termine della procedura competitiva avviata nelle scorse settimane.

ITA ritiene l'area del Customer Center un elemento fondamentale nella relazione con il cliente per la quale è importante assicurare la massima efficienza e sostenibilità. Per questo motivo, nella scelta del fornitore, si è tenuto conto della necessità di erogare tale servizio dall'Italia e della flessibilità nel gestire la curva dei volumi di telefonate in funzione delle esigenze della compagnia da questa fase iniziale di transizione alla fase di piena operatività, il tutto offrendo soluzioni digitali e innovative.

Nell'attesa che la società aggiudicataria avvii il servizio, si aprirà un breve periodo di interim durante il quale tale attività verrà svolta per conto di ITA da personale di Alitalia in Amministrazione Straordinaria.

ITA metterà a disposizione una piattaforma virtuale a supporto dell'operatività del Customer Center che utilizzerà nuove tecnologie in ambiente cloud sviluppate da aziende leader di mercato, come la piattaforma Salesforce per la gestione della relazione con i clienti e l'infrastruttura Amazon Web Services per le attività telefoniche, che consente l'impiego anche dell'intelligenza artificiale per migliorare tempi di risposta e qualità nella soluzione delle problematiche del cliente. Il progetto, uno dei più innovativi nel campo della digitalizzazione del *customer management*, procederà in modo progressivo, arricchendo ed evolvendo ancora di più le funzionalità del Customer Center ITA, in linea con l'obiettivo strategico della compagnia di garantire al cliente una esperienza di qualità e rispondere velocemente alle sue esigenze fin da prima della partenza del volo.

Persone

Dal 26 agosto ITA avvierà una campagna di raccolta di candidature per le figure professionali da inserire successivamente nelle aree operative di volo e di terra e in quelle di staff. In linea con i valori e la strategia della compagnia, che punta con decisione sulla digitalizzazione dei processi aziendali per sviluppare un'organizzazione flessibile e snella, il processo di raccolta delle candidature avverrà online, sul sito web <https://cving.com/ita-jobs>, attraverso l'ausilio di innovative piattaforme digitali.

ITA ha convocato il 25 agosto alle ore 10:30 le parti sociali con l'obiettivo di avviare la negoziazione di nuove condizioni di lavoro in linea con le prassi di mercato.



ITALIA TRASPORTO AEREO

COMUNICATO STAMPA

Inoltre, in linea con le procedure anti-Covid e a salvaguardia della salute di dipendenti e clienti, ITA sta adottando una policy per cui sarà richiesto a tutti i dipendenti il Green Pass.

Flotta e programma di loyalty

ITA ribadisce la decisione di rendere omogenea la propria flotta nell'arco del piano industriale e, a tal fine, di avviare al più presto il processo di rinnovamento della flotta di partenza, sostituendola con una nuova generazione di aeromobili più efficienti ed *environmental-friendly*. La decisione sulla composizione della futura flotta di ITA verrà presa e comunicata entro il mese di settembre.

La compagnia ha anche completato la progettazione di un nuovo e innovativo programma di loyalty, totalmente incentrato sulle esigenze di flessibilità e di accessibilità ai voli dei clienti, e conta di avviare a breve la procedura di scelta del fornitore tecnologico per la gestione del programma.

Per il Presidente di ITA, Alfredo Altavilla, "condizione indispensabile e nostra prima priorità è quella di completare nei tempi più brevi possibili la trattativa con Alitalia in Amministrazione Straordinaria per la vendita del perimetro Aviation. Confidiamo in una costruttiva interazione con le organizzazioni sindacali per dotare ITA di un nuovo contratto di lavoro innovativo e in grado di assicurare competitività strutturale all'azienda con i concorrenti".

Per l'AD e DG di ITA, Fabio Lazzerini, "nei giorni scorsi, con il rilascio delle certificazioni ENAC, abbiamo raggiunto una importante *milestone* della storia di ITA. Ora ci apprestiamo a conseguire un altro risultato fondamentale: l'avvio della commercializzazione. Questi risultati sono stati possibili grazie alle donne e agli uomini della compagnia che nelle passate settimane hanno svolto un duro lavoro. Ora abbiamo davanti a noi nuovi e complessi obiettivi da realizzare in vista del lancio operativo del 15 ottobre e numerosi progetti da completare per arrivare a creare una compagnia aerea efficiente, sostenibile, digitale, in grado di affrontare con flessibilità le sfide future e in piena discontinuità con il passato".