

CALL CENTER, ASSOCONTACT: BENE INIZIATIVA MISE-MINISTERO LAVORO

(9Colonne) Roma, 15 ott - ASSOCONTACT (Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing) plaude all'iniziativa congiunta del ministero del Lavoro e del MISE, che "offre una nuova prova di responsabilità e impegno nella ricerca di soluzioni di sistema alla crisi del settore dei call e contact center" si legge in una nota. Ribadisce tuttavia quanto già affermato in ognuno dei quattro precedenti incontri: tutte le committenze - in particolare quelle dei settori Telco, Energy, Media, Banking, Insurance e PA - devono sedere e partecipare attivamente al tavolo di lavoro altrimenti sarà impossibile tradurre gli intendimenti in azione e risolvere i problemi ancora aperti. "Come ASSOCONTACT, ribadiamo il nostro plauso per l'iniziativa del Ministro Nunzia Catalfo e del Sottosegretario Alessandra Todde del Ministero dello Sviluppo Economico, dei quali apprezziamo lo sforzo di trasformare i tavoli di crisi in tavoli di settore, impegnati nel governare il cambiamento e nel prevenire le crisi" dichiara Lelio Borgherese, presidente di ASSOCONTACT. "Tuttavia è impossibile non evidenziare che i committenti sono la chiave di volta del sistema: senza il loro coinvolgimento e convincimento ogni soluzione rischia di non essere agita o di essere depotenziata. Basti pensare alle Tabelle ministeriali che, da strumenti virtuosi utili a stabilire il prezzo minimo di vendita dei servizi di Customer Management, sono divenute la soglia massima su cui vengono misurate tutte le offerte commerciali, secondo una strategia che punta a massimizzare il risparmio e non a rendere il settore sostenibile né tantomeno a valorizzarne la qualità e le professionalità". Nell'incontro che si è tenuto ieri al MISE, ASSOCONTACT, si è focalizzata sulla necessità di trovare una sintesi tra le parti e ha ribadito l'importanza della clausola sociale in un quadro normativo che però ha ancora bisogno di ulteriori approfondimenti e chiarimenti.