

Call center, Assocontact: bene iniziativa Mise-Min. lavoro

Pres. Borgherese: "Necessario partecipino anche i committenti"

Roma, 14 ott. (askanews) - 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. 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 Catalfo e del Sottosegretario 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 - aggiunge Borgherese - 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 questo pomeriggio al MISE, Assocontact, si è focalizzata sulla necessità di trovare una sintesi tra le parti. Non solo. Ha ribadito, inoltre, l'importanza della clausola sociale in un quadro normativo che però ha ancora bisogno di ulteriori approfondimenti e chiarimenti; ha sottolineato la necessità di investimenti in formazione e tecnologia come strumenti di accelerazione necessari e ineludibili, sempre all'interno di un quadro normativo per le Aziende, le lavoratrici e i lavoratori dei Contact Center che si basi su una legge di riordino complessivo del settore e su una piattaforma contrattuale sempre più adeguata e modellata sulle concrete esigenze organizzative degli Outsourcer.