

MISURA PER MISURA

CONSIGLIO DIRETTIVO ASSOCONTACT



Eliana Longi



Luca Squeri



Claudio Durigon

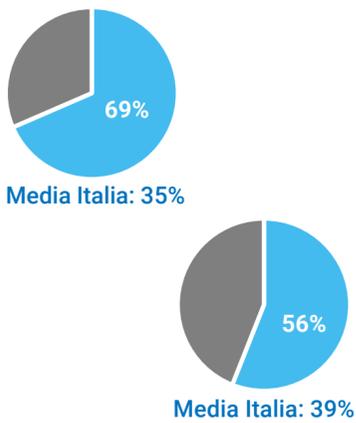


Walter Rizzetto

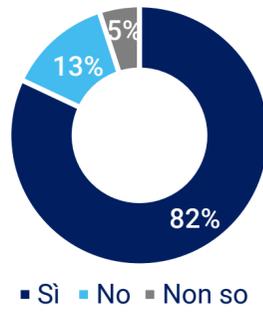
I Contact Center generano valore, hanno criticità storiche e l'opportunità di raccogliere le sfide della cittadinanza e dell'economia digitali.

Highlights dallo Studio Ambrosetti sul settore.

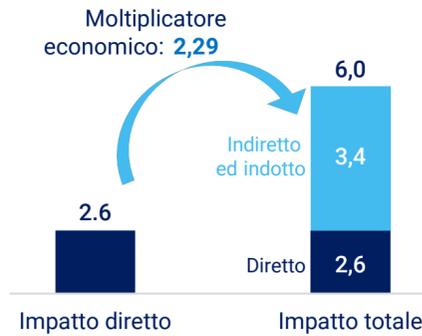
Una fotografia in *bianco e nero*.



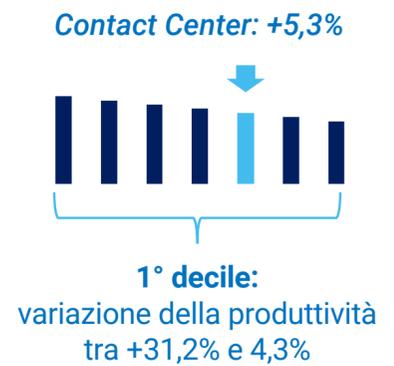
OCCUPAZIONE RECORD
in tutte le dimensioni critiche per l'Italia: donne, sud, giovani.



FORMAZIONE DIGITALE
al TOP rispetto alla popolazione italiana.



GENERA VALORE ECONOMICO
diretto e indiretto lungo la filiera con un moltiplicatore x6.



CAGR SEMPRE IN CRESCITA
mercato resiliente, innovativo e competitivo.

Turn over più basso d'Europa e cuneo fiscale più alto d'Europa.

Mismatch competenze ed esuberi strutturali. Aspettative dei cittadini disattese e calo del trust.

Mancato rispetto delle Tabelle Ministeriali e massimo ribasso comprimono il mercato.

Gap culturali e infrastrutturali creano cittadini di serie A e B; la platform economy riscrive geografie.

Gli step di Assocontact



MISURA PER MISURA



+ Lavoro

- Nuova piattaforma contrattuale, ancorata ai livelli di formazione e produttività.
- Certificato delle Competenze per i professionisti.
- Welfare universalistico, saldato con la CSR, in nuove forme di PPP.
- Ammortizzatori stabili.

- Codice di Condotta per la tutela dei dati e della privacy.
- Lotta al telemarketing illegale.
- Adozione degli strumenti tecnologici necessari e cabina di regia di codesign per la progettazione di servizi sicuri.



+ Diritti



+ Made in Italy

- Osservatorio.
- Revisione Tabelle Ministeriali.
- Reshoring/offshoring: misure e decontribuzione.
- Valorizzazione dei dati.
- Incentivi alla produttività.

- Cabina di regia di codesign dei servizi innovativi.
- Diritto all'innovazione.



+ Diritti Digitali

Il settore dei contact center, sicuramente uno dei più esposti ai processi di globalizzazione che caratterizzano l'economia, è purtroppo anche uno dei meno tutelati dal punto di vista normativo.

Le lacune presenti nel nostro ordinamento si ripercuotono in primis sui lavoratori addetti al settore e, in secundis, sulle aziende che devono competere in un mercato con margini reddituali il più delle volte irrisori e in cui è complicato programmare gli investimenti.

Sono stati individuati quattro driver:

- la **tutela** del mercato del lavoro e lo **sviluppo** dell'employability dei lavoratori;
- la **tutela** dei diritti dei consumatori e dei cittadini;
- la **tutela** e il **sostegno** delle imprese di BPO e della filiera collegata in una prospettiva di protezione e **valorizzazione** del tessuto industriale made in Italy;
- il design innovativo dei servizi per favorire la **transizione** alla cittadinanza digitale e all'economia data driven.



MISURA PER MISURA



Eliana Longi

«C'è una relazione tra formazione certificata e salvaguardia dei livelli occupazionali, ma ce ne è una anche tra specializzazione delle competenze delle aziende, integrazione di servizi "speciali" come il supporto psicologico e l'assistenza delle persone fragili e l'incremento dei posti di lavoro.

Per quei Contact Center che seguiranno la via del servizio alla persona io vedo una possibilità di crescita.

Il nostro compito oggi è quello di fare sistema tra le varie Commissioni per creare condizioni innovative di lavoro.»

«Anche l'Italia dovrebbe recepire le logiche sul tempo massimo di attesa per le chiamate e l'obbligo di fornire un'opzione per parlare con un operatore umano.»

Sono norme a tutela dei cittadini, introdotte per esempio nella legislazione spagnola, che fanno registrare impatti positivi sulla produttività, sull'occupazione e di conseguenza sulla resilienza delle aziende del comparto.»



Luca Squeri

«Non credo a soluzioni generiche per il lavoro, ma a un *decalage* di interventi specifici.

Puntare sulle competenze è una priorità, quindi bene il progetto sulle Certificazioni portato avanti da Assocontact: tutela il lavoro e la qualità dei servizi per i cittadini e i consumatori.

Ma poi serve reintrodurre la formazione *on the job*, adeguare il costo minimo, magari introdotto nel Codice Appalti, così come una revisione dell'accordo quadro che ragioni sulla durata dei contratti e sugli strumenti di *moral suasion* per creare consenso anche tra i committenti.

Interventi che possono trovare naturale compimento in un framework contrattuale capace di sottrarsi agli squilibri di potere che frenano l'innovazione.»



Claudio Durigon



Oggi qui rappresentiamo circa un miliardo e mezzo di fatturato e settantamila lavoratori. Non tutti sono nostri associati, ma tutti sono presenti perché condividono l'importanza di creare consenso intorno a un settore dalle storiche fragilità, ma anche dalle grandi opportunità.

Un ringraziamento a tutti coloro che hanno partecipato, in particolare a **Enrico Martino** che è intervenuto sulla necessità di innovare la piattaforma contrattuale, ancorando al percorso di certificazione il superamento del divieto dei controlli a distanza e l'intensificazione dello smart working.

A **Dino Papagni** per il ricco contributo sulle azioni in contrasto al telemarketing illegale, tra cui clean spoofing e il monitoraggio sulle pratiche scorrette di filtro antispam in uso su alcuni smartphone.

Grazie ad **Agostino Silipo** per aver sintetizzato le criticità legate alla clausola sociale, alla durata dei contratti, alle insidie presentate dal trattamento dati da parte di tecnologie avanzate gestite da società delocalizzate.

Infine, grazie a **Davide Natale** che ha ricordato l'importanza della corresponsabilità del committente che deve trovare leve di sostenibilità quando i volumi diminuiscono.

I Contact Center non devono essere l'ultimo anello su cui scaricare i problemi, ma il primo da cui ripartire per costruir un sistema finalmente virtuoso.

Lelio Borgherese, Presidente Assocontact