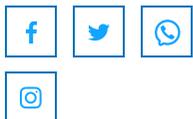




Condividi:



BPO-Contact Center: risorsa per l'occupazione e per lo sviluppo

26 novembre 2024

Roma, 26 nov. (askanews) - Il primo rapporto in Italia sul mercato dei BPO (Business Process Outsourcer) e dei Contact Center, commissionato da AssoCall-Concommercio e UGL Terziario, è stato presentato al Senato della Repubblica, su iniziativa del sen. Filippo Melchiorre, vicepresidente VI Commissione Finanze e Tesoro del Senato, dal Centro studi EBINCALL. Il rapporto, curato da istituzioni di ricerca come EconLab, Istituto Tagliacarne e CF Applied Economics, offre uno sguardo inedito sul valore e la solidità di un settore che si dimostra essere una risorsa preziosa per il Paese e lo sviluppo economico delle aree territoriali più svantaggiate. Abbiamo parlato con Leonardo Papagni, presidente AssoCall:

"Questo rapporto che abbiamo presentato oggi al Centro Studi Ebincall ha fatto emergere due elementi importanti. Uno, questo comparto registra oltre 3 miliardi di fatturato anno, quindi un pezzo importante del nostro PIL nazionale. Poi all'interno del suo comparto lavorano circa 80 mila lavoratori tra addetti e collaboratori".

È poi intervenuto il Sen. Filippo Melchiorre: "Abbiamo fatto un bellissimo incontro nel quale la scienza, il sindacato, le forze sociali si sono messe insieme e i legislatori per costruire un percorso, un percorso di un sistema che ha un fatturato di 3 miliardi, che ha 80 mila dipendenti, che ha il 90% dei lavoratori scolarizzati, diplomati e laureati, che ha il 98% di italiani. È un comparto a cui noi riserviamo molta attenzione. Pensate un po' a quello che è successo durante il periodo Covid, che cosa sono riusciti a fare? Bisogna, come dire, lavorare per costruirlo nel miglior modo possibile, allontanando quello che è il telemarketing selvaggio, su quale il governo anche si sta impegnando per evitare che la parte buona possa essere associata alla parte cattiva e costruendo delle regole che, ripeto, rilanciano ancora di più questo settore e lo facciamo diventare sempre più centrale".

Importante lo spunto di Luca Malcotti, Segretario confederale organizzativo UGL sull'impegno da parte dei sindacati per un comparto così rilevante per l'economia:

"Noi abbiamo preso un comparto bistrattato e in pochi anni gli abbiamo dato una dignità contrattuale, tutele ai lavoratori, abbiamo creato una bilateralità welfare aziendale, a sostegno dei parasubordinati, che prima era escluso. Quindi abbiamo fatto molto, ma molto ancora è quello che ci resta da fare nei prossimi anni con un settore in crescita, un settore che dà occupazione e che deve dare sempre di più buona occupazione".

Alla presentazione del primo report sullo stato di salute dei Call Center in Italia sono intervenuti, alcuni rappresentanti istituzionali e del Governo come il sen. Claudio Durigon, Sottosegretario di Stato al Ministero del Lavoro; l'on. Eliana Longi, componente IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni. Anche il Ministro delle Imprese e del Made in Italy, Adolfo Urso, ha voluto inviare un suo messaggio ai partecipanti.