



Il Sole  
**24 ORE**  
**Video**

☰ 🔍 Martedì 26 Novembre 2024 Naviga Serie Gallery Podcast Brand Connect

**ABBONATI** Accedi

Italia

## 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-Confcommercio 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

loading...

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.



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.

Riproduzione riservata ©

## Ultimi video

Italia

Ue, Borchia  
"Commissione  
parte male, serviva  
discontinuità"



Italia

Sciopero 29/11,  
Salvini firma la  
precettazione



Italia

Pasquale Pes:  
'Fermarsi in  
Tempo', la mia  
autobiografia e il  
cuore della Roma



Italia

Decreto flussi,  
Magi (+Europa):  
"Confusione e  
mancanza di  
strategia"





## I video più visti

Italia

Auto aziendali,  
ecco la mappa dei  
rincari (e i dubbi)



Italia

Contro la  
violenza sulle  
donne "Se io non  
voglio, tu non  
puoi"



Italia

Nuova Zelanda, la  
Haka dei deputati  
maori in  
parlamento per  
protesta



Italia

Ratti (Confintesa  
FP): Sciopero  
nazionale nella  
Giustizia il 25  
novembre



## Brand Connect

CONTENUTO  
PUBBLICITARIO

TCA SpA, today. A  
few minutes, many  
achievements



CONTENUTO  
PUBBLICITARIO

RESTART the  
Telcos: gli scenari  
possibili per una  
rinascita  
sostenibile



CONTENUTO  
PUBBLICITARIO

Giacomini spa:  
rivoluzione nel  
riscaldamento  
sostenibile con la  
nuova caldaia a  
idrogeno



CONTENUTO  
PUBBLICITARIO

Lasciti  
testamentari: un  
gesto con cui tu  
puoi cambiare il  
mondo



## Podcast



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.



24



**Macro** **Clima, alla Cop29 la cronaca di un fallimento annunciato**



24



**Start** **Start / Mutui e istruzione, ecco come cambiano le detrazioni fiscali nel 2025**



24



**Market Mover** **Nuovi Charles Ponzi avanzano grazie all'AI**



24



**Macro** **Ucraina: due mesi di escalation aspettando Trump**



## Gallery

**Reperti etruschi recuperati in Umbria dai Carabinieri, eccezionale valore**

24

10 foto



24

**Italia** **Sinner vince le Atp Finals**

14 foto



24

**Italia** **"No Meloni day", studenti in piazza in tutta Italia contro il Governo: ecco le immagini**

29 foto



24

**Italia** **Maltempo nel Catanese, case allagate e auto trascinate verso il mare**

21 foto



## Ultime dalla sezione

24

**Immigrazione**

**Migranti, sì della Camera alla fiducia sul decreto Flussi: dai lavoratori extra-Ue ai Paesi sicuri, fino al blitz sulle competenze dei giudici**

di Manuela Perrone



24

**Competitività**

**Adattare l'IA ai diversi settori economici per utilizzarne pienamente le potenzialità è la vera sfida**



24

**25 novembre**

**Una donna su 4 subisce molestie a lavoro. Violenza verbale e mobbing le più diffuse**

di Letizia Giangualiano



24

**25 novembre**

**Sanità, aggressioni in aumento. A subirle soprattutto le professioniste**

di Ilaria Potenza



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.