

L'INTERVISTA | **Leonardo Papagni** presidente AssoCall-Confcommercio

«Il settore? Un motore economico e sociale Vi spiego perché dev'essere rivalutato»

BARI

«Bisogna andare oltre gli stereotipi, oltre l'immagine che viene data dei call center», a parlare è Leonardo Papagni, Presidente AssoCall-Confcommercio.

Dai dati emerge che è un settore in crescita

«Sì, lo è, in realtà c'è stato un calo nell'ultimo anno, ma resta non solo un ingranaggio dell'economia, ma un vero e proprio motore sociale. Durante la pandemia abbiamo dimostrato di poter essere la spina dorsale del supporto comunitario, gestendo informazioni e servizi essenziali, come quelli sanitari, che hanno tenuto unita la società nei momenti critici».

Si può fare di più...

«Assolutamente. Credo che sia arrivato il momento che questo contributo venga riconosciuto e valorizzato dalle politiche pubbliche e dal mercato che si rivolge ai nostri servizi, per garantire che i BPO-Contact Center possano continuare a svolgere questo ruolo cruciale per la nostra società e investire nelle nuove tecnologie per restare al passo dei servizi attesi dai consumatori».

Quando si parla di call center si pensa sempre ad un lavoro di ripiego, invece dal report emerge che (spesso) è alto il titolo di istruzione. Questo fa riflettere.

«È chiaro che servono competenze, perché molto spesso è questa una modalità economica trasversale, un servizio vero e proprio che serve moltissimi settori, risolve problemi alle utenze e dunque c'è bisogno di competenze, in ogni campo».

Ma spesso si è sottopagati.

«Anche questo è frutto di una cattiva informazione. Intanto va detto che le nostre aziende non possono assolutamente fare lavoro nero. E questo mi sembra una garanzia importante. Inoltre garantiamo la flessibilità e molti sono i benefit. Chi è da noi ha assistenza sanitaria, ce l'hanno anche i collaboratori. Abbiamo avuto un caso per esempio di una mamma che si è ritrovata con ben due figli con disabilità e siamo stati felicissimi di staccarle un assegno di 5mila euro».

Spesso, però, l'umano viene sostituito dalle macchine.

«È vero, capita anche in molte aziende che hanno difficoltà, come quelle per la telefonia».

E come la mettiamo con l'intelligenza artificiale.

«Vanno riscritte le regole. L'Europa ci sta provando. E credo sia un bene».

Ultima perplessità: dal report viene fuori che il sud ha un numero maggiore di aziende, perché?

«Perché non hanno mai investito i grandi gruppi industriali, ma i call center sono un motore dell'economia. Non va dimenticato».

AND.ILL.



Leonardo Papagni, Presidente AssoCall-Confcommercio

“ Durante la pandemia abbiamo mostrato l'importanza del comparto ”

