

Il contact center di Piazza Verdi - ovvero, quando i cittadini che pagano le tasse non capirebbero ...



... incredibile!!!

Come già riferito in un [precedente articolo](#), passo spesso dalle parti di Piazza Verdi, nel quartiere Parioli, a Roma. Non mi stancherò mai di ripetere che si tratta di una piazza bella e suggestiva, nota anche perchè su di essa si affacciano le prestigiose sedi del Poligrafico di Stato, dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (ANTITRUST) e della Consob (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa).

E, tranquilli, con l'incipit mi fermo qui! Non vi elencherò ancora una volta i film che hanno avuto un set in Piazza Verdi, nè vi tedierò nuovamente con la descrizione delle "chicche" che è possibile trovare al mercatino del quarto sabato del mese che si tiene in Piazza Verdi.

Stavolta parleremo invece del Flu caffè, o meglio, di una storia "incredibile" che ho appreso in quel simpatico ed originale ritrovo.

Il Flu caffè è un piccolo locale che fa angolo con via Scarlatti. Ci vado spesso perchè l'aperitivo è abbondante: a me piace il "mojitos", ma potete sfidare il barman con la richiesta di un qualsiasi drink ... tanto li conosce tutti!

Chi come me ama le cose naturali, al Flu ci trova salsine di vegetali (la mitica Rucola e Parmiggiano o quella di Falafel), affettati, ratatouille, frittate e rustici da "paura"! L'altra sera mi ci sono fermato a cena. Avevo un discreto appetito e così ho ordinato le mitiche millefoglie di cotolette e gli spiedini di pollo, che vi raccomando.

L'unico inconveniente del FLU è rappresentato dal fatto che, essendo un locale minuscolo, si è spesso costretti a condividere il tavolo con degli sconosciuti. La sera di cui vi sto raccontando, però, la fortuna ha voluto riservarmi una gradita sorpresa: di fronte a me è stata fatta accomodare una

graziosa e simpatica "brunetta", con cui ho immediatamente intavolato (è proprio il caso di dirlo) una piacevole ed interessantissima conversazione.

Il "manuale dello sfigato in cerca di rimorchio" consiglia a pagina 11 di iniziare subito con un approccio soft, del tipo chiedere di cosa si occupa la "vittima". Così ho diligentemente fatto e la mia commensale, fra un sorso di "caipiroske" ed un assaggio di "cous cous" appena servito, mi ha confidato di lavorare come operatrice di "contact center" in una struttura ubicata proprio lì a Piazza Verdi.

Io che fino ad allora conoscevo solo i call center, ne ho approfittato per chiedere che differenza corresse fra un call ed un contact center: la tipa con un approccio "quasi bocconiano" ha cominciato a spiegare che nel call center i servizi inbound ed outbound vengono erogati principalmente attraverso il tradizionale canale telefonico, mentre nel contact center il canale telefonico si integra con altri canali di contatto come il fax, l'e-mail, l'sms ed internet. Ma soprattutto, ha aggiunto, l'utente del contact center ha sempre la certezza di essere riconosciuto e di ottenere rapidamente risposta ai quesiti e problemi che pone, poiché il contact center mantiene sempre cronologia delle precedenti interazioni attraverso un intenso lavoro di "back office".

Ottimo e abbondante: immagino lo stipendio da fame che percepisce la persona che mi sta seduta di fronte. "Porella" mi fa tanta tenerezza: così giovane e già sfruttata dal "padrone"...

Invece, niente di tutto ciò: Giulia, questo il nome della mia compagna occasionale, guadagna intorno ai 2500 euro mese, le vengono versati i contributi INPS e quelli per la pensione integrativa; ha una copertura assicurativa per infortunio e malattia che copre quasi totalmente il costo delle visite specialistiche e le spese per eventuali degenze in case di cura private, facendo debiti scongiuri.

Ancora non riesco a capire se il disappunto che mi pervade è conseguente all'aver "toppato" lo scenario o se si tratta solo di sana invidia.

Comunque, non credo ancora alle mie orecchie. Mi convinco subito pensando che, certo, Giulia deve avere una decennale esperienza (anche se è così giovane) nelle complesse ed oscure materie oggetto dei contatti con gli utenti. E' senz'altro così, rifletto, non può essere che così e quindi tutto quadra... Ma lei mi delude ancora, confidandomi che si tratta della primissima esperienza nel campo.

Bene, adesso la cosa mi incuriosisce e mi lascia incredulo. Ma allora, tutte le favole che i "sinistrati" ci hanno raccontato sui call ... oops contact center, quasi paragonandoli a campi di lavoro forzato? Che abbiano ragione Silvio e Renato quando affermano che si tratta solo di squallida propaganda politica di stampo marxista-leninista?

Ma no, sicuramente Giulia sarà costretta a lavorare 18 ore al giorno, mi dico. Non può essere altrimenti. Turni massacranti al telefono senza alcuna pausa...

Puntuale però arriva l'ennesima smentita. Le mie supposizioni sono, ancora una volta, completamente campate in aria. Il turno di lavoro al telefono si limita a circa 4 ore al giorno. Prima e dopo solo back office e, talvolta, straordinari che fanno lievitare lo stipendio fino ai 3000 euro. Il tutto per complessive 7 ore e mezza pro die, per cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì.

Ma come, straordinari, assenza di turnazioni giornaliere e settimanali: quale società, mi chiedo e le chiedo, organizza in tal modo un call .. oops .. contact center?

Non si tratta, risponde lei, sorridendomi candidamente, di una società in outsourcing che eroga servizi di contact center per conto terzi. Il mio, confessa Giulia, è un contact center interno, integrato nella stessa struttura che si occupa del core business.

Con questa rivelazione cadono le ultime certezze e prendono corpo demoni e dubbi sulla validità della mia formazione culturale e scolastica.

Ci avevano insegnato che il call/contact center in outsourcing ti consente di ottenere vantaggi di natura economica ed operativa, quali la trasformazione dei costi fissi in variabili, l'assenza di investimenti (che sono rilevanti in una struttura non specializzata e non attrezzata allo scopo), la flessibilità nella gestione dei picchi di traffico e nelle variazioni di servizio (es. incremento dei servizi, modifiche orari, turnazione), l'assenza di costi di sviluppo e di gestione tecnologica (decisivi, soprattutto quando si è costretti a rincorrere esigenze funzionali non adeguatamente previste in fase di analisi).

Ed ancora, sempre fra i banchi di scuola, ci avevano detto che il call/contact center in outsourcing consente la focalizzazione sul core business, l'erogazione di servizi di qualità a livello costante, tempi ridotti di implementazione e l'accesso, con costi contenuti, a competenze specialistiche e tecnologiche d'avanguardia.

Solo adesso capisco che si trattava di menzogne. Disinformazione subdolamente dispensata da un corpo docente asservito alla sinistra demagogica, centralista (forse centralinista), stalinista (?) e forcaiola (non so se ha senso, ma mi piace come suona!).

"Ma chi ci lavora in questo paradiso in terra degli operatori di call/contact center? Giulia" (ormai ci diamo del tu) quasi le ordino "dimmi la verità: tu sei impiegata in un covo di raccomandati..."

"Cosa dici" mi risponde lei quasi offesa. *"Bisogna smetterla con questi retropensieri. Io ho semplicemente colto una opportunità. Tutti noi partiamo con le stesse "chances" ma non tutti abbiamo lo stesso spirito di iniziativa. Certo, non nego che un pò di fortuna l'ho anche avuta. Ma, come*

si sa, "audaces fortuna iuvat". Sono semplicemente capitata nel posto giusto al momento giusto. Pensa che tutti quelli che lavorano con me, nel contact center, sono stati collocati dalla medesima società di manpower. Ora non mi dirai che una organizzazione si rivolge ad una società di fornitura di lavoro interinale se vuole collocare al suo interno gli amici raccomandati..."

Essi, bisogna ammetterlo, il ragionamento non fa una piega, e mi convince, quasi. Ci sarebbe da considerare la remota possibilità della trasmissione diretta, alla società di manpower compiacente, della lista precompilata dei nominativi da avviare poi al call/contact center. Ma, mi rendo conto di rasentare la follia. Sarebbe semplicemente diabolico e non c'è neanche da stare a rifletterci un attimino in più.

Certo, però, che "culo" che ha questa Giulia (e lo dico non solo in senso metaforico). Mi propongo di chiederle, prima di finire i miei squisiti spiedini di pollo, il nome e l'indirizzo della manpower che l'ha collocata: ho l'intenzione di andare ad iscrivermi anche io, già domattina. Bisogna darsi da fare, essere ottimisti, rimboccarsi le maniche e tentare la fortuna: dovessi trovarmi nel posto giusto al momento giusto ... non si sa mai nella vita!

Resta il problema della precarietà, un operatore di contact/call center resta comunque un precario! Affronto la questione con Giulia, ma lei non sembra preoccuparsi del futuro. "Prima o poi costituiremo una coop" mi dice. "A quel punto anche se il committente si affiderà ad una gara per appaltare il servizio di contact center, noi non avremo concorrenti: i servizi che erogiamo sono peculiari, praticamente unici e il know how che noi abbiamo già acquisito non potrà averlo nessun potenziale concorrente. Come si dice nel linguaggio caro a chi si occupa di concorrenza, abbiamo praticamente innalzato una insormontabile barriera di ingresso al mercato di questo particolare servizio, e quindi siamo tranquillissimi. Peraltro, c'è sempre la possibilità di intentare causa al nostro datore di lavoro per essere inquadrati come dipendenti a tempo indeterminato: già adesso fruiamo dello stesso trattamento economico, giuridico e normativo degli interni e se tieni conto che gli impianti del contact center non sono in outsourcing, ma di proprietà del committente, allora siamo praticamente da considerare come dei lavoratori discriminati ...

Pensa che noi utilizziamo lo stesso sistema di controllo accessi dei dipendenti inquadrati con contratto a tempo indeterminato. In altre realtà, più attente alle problematiche "giuslavoristiche" ed ai profili giuridici che potrebbero instaurarsi in un contenzioso in materia di lavoro, le società interinali sono costrette ad installare un proprio terminale di rilevazione presenze - equipaggiato con moduli gprs per la registrazione e la trasmissione dei dati - per poter poi fatturare le prestazioni orarie e gli straordinari.

Per noi operatori del contact center, invece, è la stessa committente a trasmettere alla società interinale - per conto della quale formalmente lavoriamo - le informazioni necessarie alla contabilizzazione dei servizi erogati.

Insomma decideremo noi la soluzione più conveniente, appropriata, opportuna e praticabile a questa precarietà sui generis. Qualcuno ci consiglierà ed assisterà nel perseguire l'una o l'altra soluzione. Per quanto mi riguarda, in questo contact center potrei arrivare alla pensione, volendo."

Sembra proprio un delitto perfetto, un piano congegnato da una mente raffinata e geniale. Mi chiedo come un manager d'azienda, pubblica o privata che sia, possa agire così, senza alcuno scrupolo, procurando danni ingenti ai propri soci o all'intera collettività. Perseguendo un unico obiettivo: l'interesse di un piccolo gruppo di conoscenti (già, perchè a me Giulia non me la racconta proprio giusta quando afferma di non essere una raccomandata).

E' proprio il caso di sottolineare che gli azionisti o i cittadini, quelli che pagano le tasse, non capirebbero!

Ma se tutto quello che Giulia racconta fosse vero, ci sarebbe da riflettere su come certa stampa (quella di sinistra) faccia sistematica disinformazione e di quanto la realtà sia in effetti così lontana dall'immaginazione (avevo sempre commiserato gli operatori di call/contact center e ritenuto inutili le società per il lavoro interinale). A me resterebbe, comunque, l'amara consapevolezza di aver perso il mio tempo sui libri di scuola, se anche la convenienza e l'economicità per l'esternalizzazione dei call/contact center (una delle poche certezze) viene messa in discussione.

Giunge così il momento del commiato. Mi offro di pagare il conto, ma Giulia mi precede. Stacca due ticket restaurant dal blocchetto e li pone sul tavolo. Accenno a qualche resistenza, in effetti non mi piace farmi pagare la cena da una quasi sconosciuta. Ma lei mi dice di non preoccuparmi, che si tratta dei buoni pasto che le spettano, insieme allo stipendio, e che non riesce a smaltire mai completamente.

Ci scambiamo in fretta i numeri di telefono, perchè c'è fuori un'auto blu che l'attende. Finisce così questa "incredibile" serata al Flu Cafè. Mi avvio a piedi verso casa, e cazzo, solo adesso mi rendo conto di non averle neanche chiesto il nome della società di manpower ...

Pazienza, vorrà dire che la richiamerò domani.