

Nel cuore del Giotto



Salvatore Ferrara

l'altra città

Numero 18 - aprile 2009

Mensile di cultura e società su Siracusa e dintorni
Edito dall'Associazione culturale "Ciritiba, la città possibile"
Registrazione Tribunale di Siracusa n. 14 del 24/08/2007
E-mail: laltracitta2007@tele2.it
Blog: laltracitta2007.blogspot.com
Direttore responsabile: Luciana Bedogni
Tipografia Grafica Saturnia - Siracusa

LAVORARE IN UN CALL CENTER

Mentre il call center 187 di Telecom sta per chiudere in città, altre aziende continuano ad assumere con contratti a progetto

Sarà che si tratta di un lavoro che richiede molta tenacia perché i risultati arrivano solo con il tempo. Sarà che i compensi spesso sono molto bassi, quasi da fame, e che, anche per questo, il turn over è molto elevato. Sta di fatto che fra le poche realtà imprenditoriali che in questo periodo continuano a cercare personale ci sono proprio i call center. Anche a Siracusa.

Basta navigare su Internet per trovare offerte di lavoro che con i tempi che corrono, potrebbero rivelarsi improvvisamente interessanti. Ne citiamo alcune. Conserver, una nota azienda di Siracusa che opera nel settore delle telecomunicazioni, il 30 gennaio scorso, ha pubblicato un'inserzione per la selezione di operatori di call center ambosessi, dai 25 ai 45 anni, per lavoro part time. A febbraio due importanti società di ricerca e selezione del personale, la Randstad Italia e l'Adecco, cercavano per una prestigiosa azienda cliente (l'Acer n.d.r.) operatori di call center madrelingua: spagnolo, francese, portoghese e greco. La sede di lavoro è Siracusa. Il mese scorso la Phoenix Srl selezionava operatori di call center per tutte le province della Sicilia.

Tutto questo accade mentre Telecom Italia decide di chiudere il call center 187 sul territorio nazionale, fra questi anche quello di Siracusa dove lavorano 41 operatori che dovrebbero essere presto trasferiti a Ragusa, a ottantasei chilometri dal capoluogo aretuseo che per essere percorsi richiedono l'eternità. E poiché per gli operatori del 187 non è contemplata la soluzione del telelavoro (come è stato invece per quelli del 1254) è molto probabile che, con l'accordo delle organizzazioni sindacali, si ricorrerà ai trasferimenti volontari incentivati, alla mobilità su altri servizi aziendali e agli scivoli per chi è vicino alla pensione. Ma cerchiamo di capire meglio come funzionano i call center. Il lavoro che viene svolto in queste realtà è di due tipi: outbound e inbound. Gli operatori outbound gestiscono esclusivamente telefonate in uscita: sono quelli che ci chiamano al telefono di casa per proporci prodotti o servizi. Gli operatori inbound, invece, ricevono solo telefonate in entrata, ovvero di clienti interessati ad avere informazioni commerciali, amministrative, oppure un supporto tecnico. Naturalmente le competenze richieste sono diverse: capacità di vendita nel primo caso, conoscenze tecniche nel secondo. Per tutti una buona capacità di relazionarsi con gli altri.

Anche il trattamento economico può

essere differente: un fisso molto basso (2,5-3 euro l'ora) e un variabile per ogni contratto chiuso per gli operatori outbound; una retribuzione fissa mensile (ma non è sempre così) per i lavoratori inbound. Le assunzioni avvengono generalmente con contratti a progetto, anche se i contenuti di questo lavoro poco si prestano a questa forma contrattuale. L'unica realtà che si distingue nel trattamento del personale è proprio Telecom, dove tutti gli operatori sono assunti a tempo indeterminato e retribuiti secondo il contratto collettivo delle telecomunicazioni.

Oltre al 187 di Telecom, Siracusa ospita anche il terzo call center in Europa di Acer, uno dei maggiori produttori di personal computer nel mondo. La struttura è stata aperta nel 2001 (la sede si trova in via Francesco Crispi, 66, a pochi passi dalla stazione ferroviaria), vi lavorano oltre 50 operatori madrelingua, che forniscono informazioni e assistenza tecnica rispondendo a telefonate di clienti provenienti da Italia, Spagna, Grecia, Francia e Portogallo. La scelta di Acer è caduta su Siracusa per i notevoli sgravi fiscali offerti dalla Regione Siciliana allo scopo di incentivare le assunzioni di personale. Oltre alle realtà citate, a Siracusa sono attivi altri due call center gestiti da società private che lavorano praticamente conto terzi: Comservices Srl, che fornisce servizi in entrata e in uscita per Tim-Telecom; Conserver Srl che invece eroga servizi solo in uscita per Wind-Infostrada. Si tratta di due società che occupano circa una settantina di lavoratori, quasi tutti assunti con contratti part time e a progetto. Ma presto a Siracusa apriranno anche un call center di Sky ed un altro dedicato alle teleprenotazioni. Quella fra operatori di call center e datori di lavoro è una convivenza spesso difficile. Diversi lavoratori, anche a Siracusa, hanno denunciato il mancato rispetto delle promesse (sia contrattuali che retributive) fatte al momento dell'assunzione e continui ritardi nel pagamento dei compensi mensili. Sarà anche per queste ragioni che, a differenza di altri paesi europei e d'oltre oceano, in Italia il servizio erogato dai call center è spesso di bassa qualità: gli operatori, in gran parte dei casi, sono impreparati e sgarbati.

Dall'altra parte le imprese mettono in primo piano la necessità di raggiungere determinati obiettivi (e, perché no, anche di guadagnare) senza i quali perderebbero le commesse a favore di altre

società che offrono lo stesso servizio a prezzi più competitivi. Inutile negarlo, sono sempre più numerose le aziende italiane che esternalizzano i loro call center nei paesi dell'Est dove il lavoro costa meno che in Italia. A Tirana, in

Albania, ad esempio, un operatore di call center riceve 7,50 euro a giornata. Una retribuzione che nemmeno in quella città basta per vivere.

Luciana Bedogni
Nunzio Ianniello

PUR DI TRASFERIRMI AL SUD TORNO A FARE L'OPERATORE

Ha lavorato per vent'anni a Milano come operatore prima e poi come responsabile di sala del call center di Telecom Italia che fornisce i numeri dell'elenco abbonati (ex numero 12, attuale 1254). Voleva ritornare al Sud dove è nato e non essendoci la possibilità di rientrare a Napoli ha scelto Siracusa. Per essere trasferito ha firmato il declassamento di ruolo ed è tornato a fare il semplice operatore. È la storia di Nunzio Ianniello, 48 anni, dipendente Telecom Italia dal 1984. Ormai da 6 anni a Siracusa, ha scelto dal 2004 la formula del telelavoro che gli consente di lavorare per Telecom dalla propria abitazione a seguito della chiusura del call center in cui lavorava. Parliamo con lui della sua esperienza di responsabile di sala e di come, nel tempo, è cambiato il suo lavoro.

Come è organizzato un call center Telecom Italia?

Il call center è organizzato secondo una turmistica che deve garantire il presidio seguendo la curva di traffico delle chiamate a cui bisogna rispondere. Opera su tutto il territorio nazionale e la chiamata cade sul primo operatore libero. Il profilo professionale parte dal livello più basso, quello di operatore, fino a quello più alto, di responsabile diretto di sala. Ogni sala è costituita da tre, quattro moduli. Ognuno di questi moduli è di circa 10 persone gestite da un supervisore. Il personale è inserito in un rotativo organizzato su 11 turni dalle 7.00 alle 24.00. Parlo al passato perché ora per il 1254 si usa prevalentemente la formula del telelavoro. Presso l'abitazione dell'operatore viene installata la postazione lavorativa che consiste in un computer con tastiera collegato al sistema centrale che collega la postazione al servizio. Tutto secondo gli standard della legge 626 sulla sicurezza.

Attraverso quali modalità viene selezionato il personale?

Le modalità di assunzione sono due: l'invio del curriculum cartaceo o la compilazione del modulo di assunzione informatico. Il curriculum viene analizzato, poi segue il colloquio motivazionale. In Telecom Italia, però, da anni ormai non si assume più.

Quale tipo di contratto viene applicato?

Lavoriamo tutti a tempo indeterminato, pagati secondo il contratto collettivo nazionale delle telecomunicazioni. La retribuzione è fissa. L'azienda, poi, per aumentare la produttività indice delle gare fra le varie sale secondo determinati obiettivi da raggiungere che permettono di percepire una retribuzione aggiuntiva, un premio, sganciato dai parametri contrattuali.

Quali sono i vantaggi di questo lavoro?

I vantaggi, attualmente, sono rappresentati dal telelavoro e dalla possibilità di poter operare cambi turno con i colleghi che permettono una gestione della vita lavorativa secondo le esigenze personali. Altro vantaggio è l'orario settimanale che si articola su 5 giornate, per 7 ore e 14 minuti al giorno.

Quali sono, invece, gli aspetti di maggiore criticità?

La ripetitività del lavoro, l'assillo dei responsabili perché vengano raggiunti gli obiettivi, il controllo del risultato quasi maniacale, gestito mezz'ora per mezz'ora. Premesso che questo è un lavoro a scarso contenuto professionale, anche se l'esperienza acquisita è importante ai fini di una ricerca veloce di un numero, non ci sono molti spazi per motivare il personale tranne quelli elencati sopra.

Come viene controllata la qualità del servizio offerto?

Il controllo viene effettuato dai supervisori, previo avviso all'operatore, attraverso sistemi informatici che indicano la qualità del servizio in tempo reale. I parametri statistici di qualità del servizio vengono misurati attraverso il rapporto quantità di chiamate/fornitura informazione, secondo un tempo medio di conversazione stabilito. L'altro rapporto che si considera è quello relativo alla quantità di chiamate ed alla possibilità, su invito dell'operatore al cliente, di effettuare il collegamento diretto col numero richiesto. Periodicamente ditte esterne effettuano sondaggi sulla clientela che ha avuto contatti col servizio per verificare i parametri relativi alla fornitura dell'informazione, alla gentilezza dell'operatore e alla sua proattività.

A sei anni di distanza Nunzio non rimpiange la sua scelta che nel frattempo gli ha consentito di laurearsi nel 2008 in Scienze dei Beni Culturali, proprio presso la Facoltà di Siracusa, con il massimo dei voti.

BY BY CALL CENTER

Essere assunti con contratto a progetto, part time, per due euro e mezzo l'ora

Cristina Buccheri ha 29 anni e una laurea in Lettere Moderne. Circa tre anni fa ha iniziato a lavorare alla Conservecos Srl, un call center di Siracusa che fornisce servizi per conto di Tim-Telecom. Un'esperienza che ha sempre considerato temporanea perché Cristina ha un altro obiettivo in testa, quello di fare l'insegnante, la docente di ruolo all'interno della scuola pubblica. Le abbiamo rivolto alcune domande per comprendere come è nata e come si è sviluppata la sua esperienza di lavoro.

Come è iniziato il tuo rapporto di lavoro con il call center?

Ho trovato l'annuncio di lavoro su Genia Box e ho inviato il mio curriculum. Mi hanno chiamato per il colloquio a tempo di record. Ho parlato con una responsabile che dopo il colloquio mi ha fornito il cartaceo con tutte le offerte Telecom ed un prospetto dove erano indicate le cose che avrei dovuto dire al telefono.

Non hai seguito in periodo di formazione?

Ho affiancato una ragazza per ascoltare e capire le modalità della telefonata. Questo per un giorno, dunque 4 ore. Il giorno successivo ero già al lavoro. Terminate le mie 4 ore la responsabile mi ha "promosso" al settore Tim aziendale. Lo stesso pomeriggio ho incontrato il titolare, che curava il settore mobile, e che mi ha spiegato le principali offerte del periodo. Il giorno dopo ho ricevuto un elenco di nominativi da contattare ed ho iniziato ad effettuare le chiamate.

Facevate solo telefonate per Tim?

Quando ho iniziato questo lavoro, gli operatori erano divisi in due stanze. In una lavoravano gli operatori che si occupavano di Telecom, nell'altra quelli di TIM. Successivamente l'area Telecom è stata chiusa per i risultati insoddisfacenti ed accresciuta numericamente quella di Tim, che è passata da 4 a 8 persone, sempre in doppia turnazione.

Quali erano le condizioni del contratto di lavoro?

Il contratto era a progetto, la sua durata semestrale: gennaio-giugno, luglio-dicembre. Inizialmente, si parlava di un fisso di 400 euro al mese, indipendentemente dai risultati ottenuti. Poiché i risultati non arrivavano, il fisso è saltato e siamo passati ad un compenso orario di 2,50 euro, più le provvigioni che dipendevano dal numero e dal tipo di contatti chiusi. L'importo massimo che ho raggiunto, considerando anche le provvigioni, è di circa 400 euro al mese.

E l'orario di lavoro?

Sia gli operatori che lavoravano per Tim, sia quelli che lavoravano per Telecom, facevano turni di 4 ore. Noi di Tim aziendale lavoravamo 2 turni (con 4 operatori ciascuno), dalle 9 alle 13, oppure dalle 16 alle 20, orari in cui le imprese sono aperte.

Come era organizzato il lavoro nel call center?

Il nostro lavoro è definito *outbound* perché prevede solo chiamate in uscita. Noi avevamo degli elenchi di persone che l'Autorità forniva al titolare e che dovevamo spulciare in lungo e in largo, cercando di vestire il cliente dalla testa ai piedi. Se oggi riesci a fargli attivare l'offerta per il telefono di casa, domani lo richiami per vendergli un fax o una fotocopiatrice o un personal computer e via dicendo. Il backoffice, invece, si occupava delle telefonate in entrata, dunque dei clienti fidelizzati, del database dei contratti e del monitoraggio dei consulenti. Il nostro obiettivo era quello di far nascere l'interesse del cliente, dinanzi a ciò che proponevamo, in modo che si potesse stabilire un appuntamento con il consulente per chiudere il contratto. Quindi, non avevamo alcuna certezza di prendere le provvigioni fino a quando non trovavamo monitorato "contratto chiuso".

Il turn over era elevato?

Per quanto riguarda Tim aziendale non perché siamo state sempre le stesse per 2 anni. Non eravamo solo ragazze giovani, ma anche donne sposate e con figli, con esigenze diverse dal guadagnare qualche soldo per "non chiederlo a papà".

Parlavi del clima all'interno dell'ufficio.

Tra noi ragazze, ma anche con i titolari, il rapporto era ottimo. Eravamo come una famiglia. Non mancavano cene, feste natalizie e chiacchierate nelle frequenti pause. Però volevamo scappare al più presto da questo lavoro: è logorante stare al telefono con l'impegno di fare almeno 100 telefonate "utili", cioè superiori a 1 minuto, tempo che faceva intendere che eravamo riuscite a parlare con il cliente. La difficoltà più grande è "convincere" chi sta dall'altra parte del telefono che stiamo facendo il loro bene, soprattutto se si considera che neanche noi ne eravamo convinte, né ci credevamo.

Cristina ha concluso la sua esperienza nel call center circa un anno fa. Se ne è andata per inseguire il suo sogno, quello di fare l'insegnante. Ora lo fa in una scuola privata in attesa di essere chiamata in quella pubblica. Anche a causa della bassa retribuzione, assicura che in un call center non metterà più piede.

VISTO DALL'ALTRA PARTE

Che cosa significa gestire un call center? Ne parla la responsabile produzione di Conserver Srl

"Quando si parla dei call center spesso lo si fa in modo distorto e si dimentica che noi offriamo delle opportunità di lavoro". A parlare è Maria Mercante, poco più di trent'anni, di origine napoletana, responsabile produzione di Conserver Srl, società siracusana che gestisce il call center di Wind-Infostrada. Maria conosce molto bene questo lavoro perché prima di approdare a Siracusa ha lavorato per 6 anni nei call center di Vodafone e Almaviva a Napoli. E' stato suo padre, titolare della società insieme ad un altro socio, a chiamarla a questa responsabilità. E' così nel novembre scorso, dopo avere partorito un bambino che ora ha 7 mesi, ha fatto le valigie e si è trasferita a Siracusa con la famiglia.

Della realtà del call center dice: "Questo lavoro viene definito precario, perché la maggior parte delle persone che vive qui cerca il lavoro fisso a tempo indeterminato. Proprio per questo dobbiamo fare i conti con un continuo ricambio di personale". Nel call center di Siracusa lavorano, part time, una trentina di operatori distribuiti su due turni, dalle 11 alle 15, dalle 17 alle 21. Ogni settimana vengono inserite nuove risorse che dopo avere superato un colloquio individuale e uno di gruppo, seguono un periodo di formazione preliminare: tre giorni di aula, uno di ascolto passivo in affiancamento, uno operativo al telefono. A chi supera questa prima fase viene proposto un periodo di prova di 30 giorni. La retribuzione consiste in un fisso mensile (che non ci è stato rivelato) più un incentivo per ogni contratto chiuso con i clienti contattati telefonicamente. Gli operatori tipo del call center sono gli studenti universitari, oppure le giovani donne con famiglia, tutti interessati alla possibilità di lavorare part time.

Alla persona inserite, in genere, basta poco tempo per capire se quello è il lavoro che

L'UFFICIO DISTRIBUZIONE RACCOMANDE DI SANTA PANAGIA: IL PUNTO DELLA SITUAZIONE

In realtà qualcosa è cambiato dal settembre 2008 quando, proprio su Laltracità, abbiamo sollevato il caso dello sportello di distribuzione delle "inesitate" di Viale S. Panagia. File di ore per ritirare una raccomandata, aspettando all'aperto anche quando piove. Negli ultimi mesi sono state inserite all'interno dell'ufficio due risorse in più addette all'attività di back office (retrospostello), così come ci era stato assicurato dalla direzione regionale di Poste Italiane. Per verificare gli effetti di questo incremento di personale abbiamo tenuto monitorato il servizio per un mese, dal 23 gennaio al 23 febbraio incluso, in diverse fasce orarie di apertura al pubblico, registrando la quantità di cittadini in fila e il numero di addetti operativi allo sportello.

Sinteticamente si può affermare che il lunedì e il venerdì sono le giornate in cui l'afflusso di pubblico è maggiore, in particolare la mattina. Sono quindi da evitare per chi vuole risparmiarsi una lunga attesa. Gli altri giorni della settimana i flussi sono più diversificati: in fila ci potrebbero essere fino a 18 persone (come mercoledì 28 gennaio, alle 11,45), oppure nessuno (come ad esempio giovedì 29 gennaio, alle 10,40). In gran parte dei casi gli addetti in servizio allo sportello erano due. E' accaduto, però, che, in diverse occasioni, la seconda unità sia comparsa solo dopo le ripetute proteste del pubblico in attesa. Considerando che i tempi per la consegna delle raccomandate vanno dai 2 ai 5 minuti, si possono fare presto i conti. Venerdì 6 febbraio, alle 11,45, sostavano in fila allo sportello ben 32 persone. Se si considera una media di 3 minuti necessari per servire un cliente i tempi di attesa potrebbero superare i 90 minuti. Gli obiettivi di qualità di diverse aziende di servizi definiscono accettabile una fila che non superi i 10-15 minuti di attesa. Poste Italiane in proposito non

si è data alcun obiettivo quantitativo, anche se nella Carta servizi aziendale si parla dell'esigenza di "riorganizzare gli uffici postali sulla base dei flussi e delle esigenze della clientela per ridurre i tempi di attesa agli sportelli". Quali sono le frasi più comuni ascoltate fra il pubblico in fila? Molti lamentano il fatto che i postini non suonano il campanello per la consegna a domicilio delle raccomandate (denuncia contenuta anche nella lettera pubblicata a fondo pagina), altri sottolineano la lentezza del personale allo sportello e i lunghi tempi di attesa.

Alcuni motivi di lamentela abbiamo potuto osservarli direttamente. Il personale allo sportello, ad esempio, spesso parla e fa battute con i colleghi del retrospostello perdendo tempo e concentrazione, oppure fa lo spuntino mentre gestisce un cliente (sarà forse per non interrompere il servizio?). Comportamenti non proprio in linea con quello che ci si aspetterebbe da personale capace di gestire in modo corretto ed efficiente il contatto con il pubblico.

Per concludere, le raccomandate rientrate continuano ad essere numerose, una media di 300 al giorno; una quantità "gestibile senza particolare sforzo", sostiene la filiale di Siracusa. In realtà le file e i lunghi tempi di attesa persistono, come abbiamo potuto verificare durante il monitoraggio. Viene allora da chiedersi: perché quando la fila supera, ad esempio, le 10-15 persone non interviene, a supporto dei due addetti allo sportello, una terza risorsa che li aiuti nella ricerca delle raccomandate in modo da velocizzare il servizio e rendere più accettabili i tempi di attesa? Si tratta di un accorgimento che non richiede particolari doti organizzative, ma solo flessibilità e buon senso.

I.b.

La parola ai clienti dell'Ufficio postale CHE COSA E' CAMBIATO DAL SETTEMBRE 2008?

26 gennaio 2009

Scusate ma non mi sembra proprio che la situazione sia cambiata.

Io purtroppo vado spesso alla posta di S. Panagia per ritirare le raccomandate e l'ultima volta precisamente venerdì scorso la fila era molto lunga (ho contato 16 persone) e solo dopo una mia lamentela è arrivata una seconda persona. C'è anche da dire che i postini non fanno il loro mestiere perché non

citofonano nelle case e noi tutti siamo costretti a fare più file. Grazie.
Giuseppina Arancio

27 gennaio 2009

L'impressione, anzi più che impressione è una cruda realtà, ancora pessima... File, strafottenza, incuria, disorganizzazione. E' una vera indecenza. Saluti.

Enrico Bengala

fa per loro o meno. "Molti se ne vanno dopo pochi giorni e non chiamano nemmeno per avvisarci che non intendono più continuare" - lamenta Maria. Fra le persone selezionate solo il 20%, infatti, rimane oltre il periodo di prova. Ai "sopravvissuti" viene proposto un contratto successivo che può durare dai 3 ai 4 mesi. Gli operatori migliori riescono però ad ottenere anche contratti per periodi più lunghi.

Quando obiettiamo che nei call center si fa un abuso dei contratti a progetto, la signora Mercante risponde: "I costi del tempo indeterminato sono troppo alti per noi". Chiediamo allora in cosa consiste il progetto: "Il progetto prevede che alla fine del mese ogni operatore sia riuscito a chiudere almeno 12 contratti, un obiettivo facilmente raggiungibile, stabilito sulla base di rilevazioni statistiche".

Pur essendo quello del call center un lavoro a termine i contratti sono sempre stati rinnovati. "Sono gli operatori che ci lasciano - spiega Maria - quando, ad esempio, trovano il lavoro della loro vita oppure ottengono il posto statale. Quando cambiano lavoro, comunque, se ne vanno anche dalla Sicilia".

Prima di chiudere l'incontro chiediamo spiegazioni sul passato di Conserver Srl., una società nata nel 2006 proprio in concomitanza con l'organizzazione di un corso di formazione per operatori di teleselling, finanziato dalla Provincia di Siracusa. In quell'occasione diverse persone selezionate per svolgere il lavoro denunciarono pubblicamente che le condizioni dichiarate nel bando erano state disattese dalla società, sia nella durata del contratto, sia nelle modalità di pagamento. Maria Mercante cerca di prendere le distanze da quello che è accaduto nel passato. "Dal 2006, precisa, si sono succeduti diversi soci all'interno dell'impresa". Negli ultimi tempi Conserver sta cercando di comunicare una nuova immagine aziendale e Maria è il volto scelto per questo scopo. "Noi - conclude - abbiamo sempre rispettato i contratti, non siamo mai venuti meno ai pagamenti. Quando ci sono dei problemi i nostri collaboratori sanno che possono parlarne con me e che insieme possiamo risolverli".