

Il settore. Prevista una crescita a due cifre anche per il 2008 per i servizi in «outsourcing»

Call center, un miliardo di ricavi

Ma le imprese lamentano una riduzione elevata dei margini

Fabrizio Patti

Da una parte le 22mila persone, per lo più donne, che da quest'anno hanno potuto usufruire di ferie, maternità e malattie pagate. Dall'altra, aziende che lamentano le difficoltà del settore, arrivando persino ad agitare lo spettro della chiusura.

Sono le due facce della circolare del ministro del Lavoro Cesare Damiano, che, nel giugno del 2006, impose l'applicazione delle legge Biagi per quanti lavoravano nei servizi *inbound* dei call center, ossia rispondevano alle telefonate invece di effettuarle (come avviene nell'*outbound*). Degli 80mila lavoratori delle aziende che operano in outsourcing (altri 220mila lavorano *inhouse* nelle imprese per cui curano il call center), solo 35mila hanno mantenuto un contratto a progetto, nella quasi totalità impegnati nell'*outbound*.

Il fatturato non basta

A fronte di questo scossone contrattuale, le aziende hanno affrontato un 2007 difficile. Al settore, 655 aziende tra cui le principali sono, in ordine di fatturato, il gruppo Almagia, la Transcom Worldwide, i gruppi Omnia Network e Comdata e la Raf, non è bastata, a quanto sembra, la crescita dei ricavi. Secondo stime di Databank, confermate dall'associazione di categoria Assocontact, il giro d'affari è aumentato del 13,5% rispetto al 2006, portandosi a quota 840 milioni, con previsione di incremento per il 2008 di un ulteriore 15 per cento. L'aumento dei costi si è infatti fatto sentire. Tanto che c'è chi si spinge a prospettare, come Albino Della Camera, amministratore delegato di Visiant Contact Center, che

tra l'estate e la fine dell'anno potrebbero esserci dei fallimenti, anche di soggetti primari. Il motivo? «Si lavora in perdita - spiega Della Camera - In un anno, i costi del personale sono aumentati della metà e pesano per il 70% del totale. Inoltre non sono adeguate le tariffe dei committenti. Per la prima volta affrontiamo delle perdite, ma non siamo soli».

Prezzi in graduale aumento

Un quadro critico, anche se meno pessimista, lo traccia Umberto Costamagna, presidente di Assocontact: «Il fatturato del settore è aumentato, ma più per uno spostamento delle attività verso società in outsourcing che per una crescita del mercato. Soprattutto va sottolineato che i margini si sono ridotti di molto: oggi per tutte le aziende sono ampiamente al di sotto del 5 per cento». Nessun dramma, però, sulla stabilizzazione dei precari: «Abbiamo curato una campagna di comunicazione in cui dicevamo che è tempo di impegni per tutti. Il vero problema è che l'aumento dei prezzi dei servizi è avvenuto con molte difficoltà, anche per l'azione di "cantinieri" disposti a lavorare a prezzi stracciati. Ora sull'*inbound* la partita è quasi finita e c'è stato un graduale aumento delle tariffe».

Il fatto che molte aziende siano disposte a lavorare in perdita è confermato anche da Roberto Boggio, amministratore delegato di Transcom Worldwide: «Il mercato - nota - non è ancora riuscito a scaricare sui prezzi l'aumento dei costi. E finché ci saranno aziende che, pur di tenere i clienti, non ritoccheranno le tariffe e lavo-

In campo 300 mila persone

IL FATTURATO

2007 - 840 mln €



Previsione 2008 - 950 mln €



I COSTI

72,50%	Personale
8,0%	Spese telefoniche
8,5%	Tecnologia
6,0%	Attrezzature
5,0%	Manutenzione

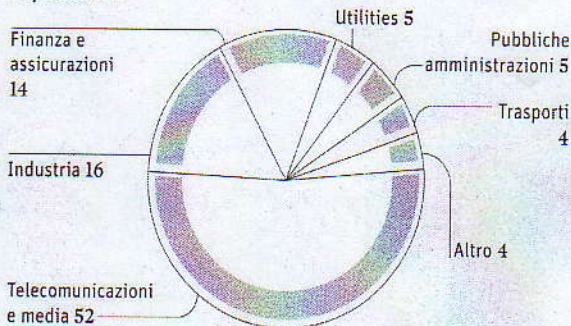
LA SUDDIVISIONE



I SETTORI

Incidenza dei committenti sul fatturato delle aziende di call center.

In percentuale



Fonte: Databank, Assocontact, Cmmc

reranno in perdita, non si creerà sviluppo per il settore». Stessa analisi dall'ad di Call & Call, Simone Ratti, per il quale i cambiamenti devono essere «l'occasione per puntare su una maggiore qualità del servizio, di cui si avvantaggia alla fine l'intero mercato».

L'incremento dei prezzi dei servizi, secondo uno studio della Snc-Cgil, è stato, dopo l'aprile del 2007, di circa il 15%, da 17 a 19,5 euro per ora per le commesse di servizi *inbound*. «I margini ci sono ancora - sottolinea il segretario nazionale del sindacato, Alessandro Genovesi - prima le aziende avevano costi di 12 euro all'ora, aggiornati a 15. I margini netti sono passati da 35%, che erano enormi, al 18-20 per cento. È realistica la stima di margini al 5%, invece, per i servizi *outbound*».

La partita dell'*outbound*

La questione dei lavoratori che effettuano telefonate, è la vera partita. I sindacati hanno premuto perché fosse diramata una seconda circolare Damiano, che imponesse la stabilizzazione anche in questo campo. Ipotesi rafforzata a loro dire dal fatto che il 90% delle sanzioni imposte alle aziende a seguito di ispezioni del ministero del Lavoro riguardavano irregolarità nell'*outbound*.

Gli industriali, spiega Costamagna, sono «disposti ad andare avanti, ma a due condizioni: che le decisioni non siano imposte dall'alto ma a seguito di un confronto con governo e sindacati; e che i salari possano essere in parte legati alla produttività del singolo, altrimenti dopo la stabilizzazione saremmo costretti a chiudere».

Da Il Sole 24 Ore, 17 marzo 2008