

Indagine sul settore dei Contact Center in outsourcing

ASSO
CONTACT

Associazione Nazionale
dei Contact Center in Outsourcing

Prefazione



Durante l'Assemblea Annuale abbiamo realizzato una sessione interattiva con tutti i partecipanti, organizzando in diretta una vera e propria indagine.

Attraverso semplici domande e risposte con il pubblico sono state individuate alcune priorità per il settore, al fine di favorire i necessari interventi di politica industriale.

Il campione dei rispondenti era costituito dai nostri associati, da alcuni committenti presenti, dai sindacati, e dal mondo delle istituzioni

Nelle pagine che seguono mettiamo a disposizione i risultati a tutti gli interessati che desiderano contribuire al raggiungimento dei 5 obiettivi della politica industriale proposta da Assocontact: **S**viluppo, **O**ccupazione, **C**ompetitività, **I**nnovazione e **Q**ualità.

Il Presidente
Roberto Boggio



Gruppi

A = Outsourcer

B = Committenti

C = Istituzioni / Sindacati

ASSO
CONTACT

Associazione Nazionale
dei Contact Center in Outsourcing

Indagine Assocontact

DOMANDA: Qual è la variabile più importante per lo Sviluppo del settore?



1. Occupazione



11%

2. Competitività



42%

3. Innovazione



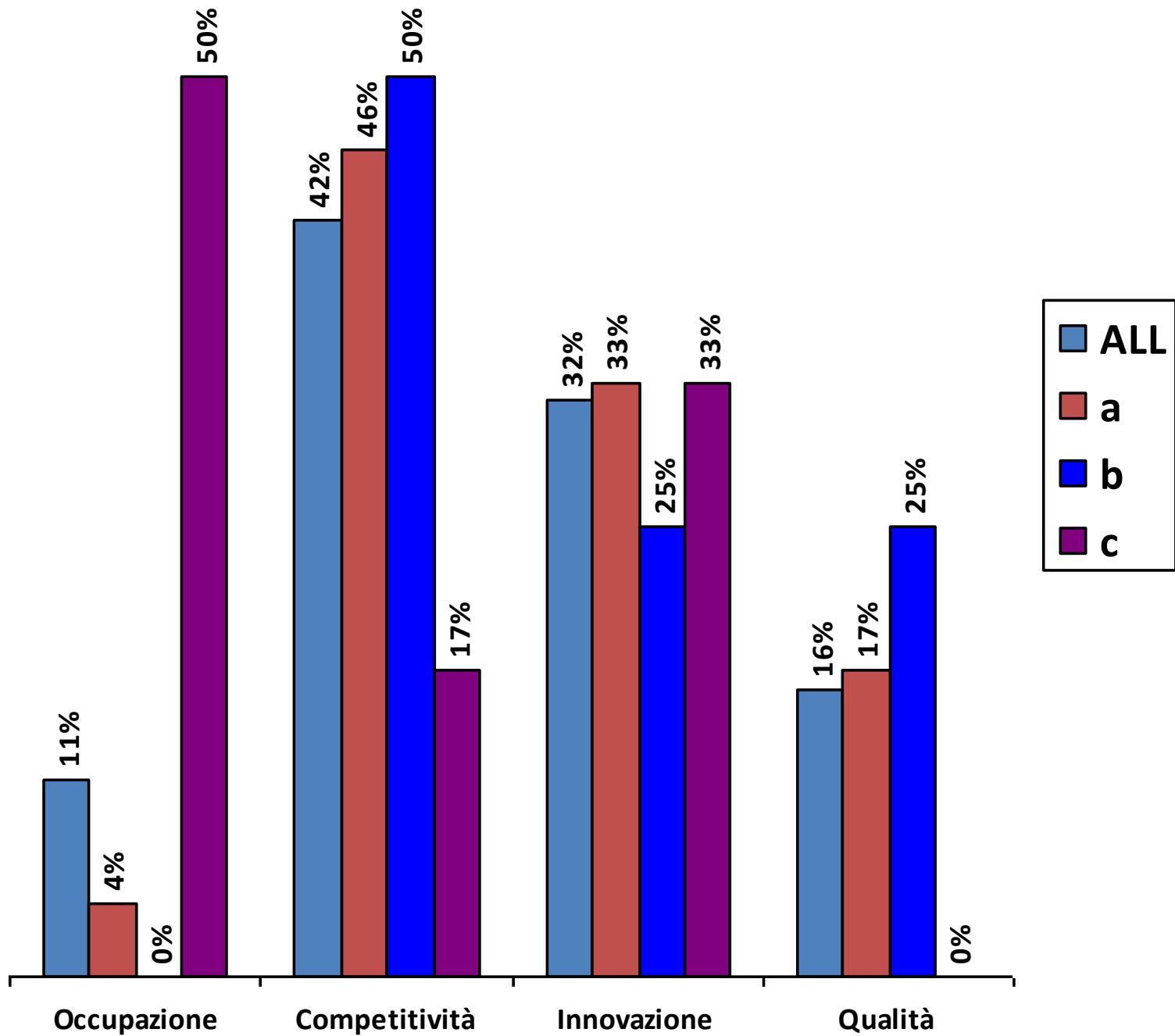
32%

4. Qualità



16%

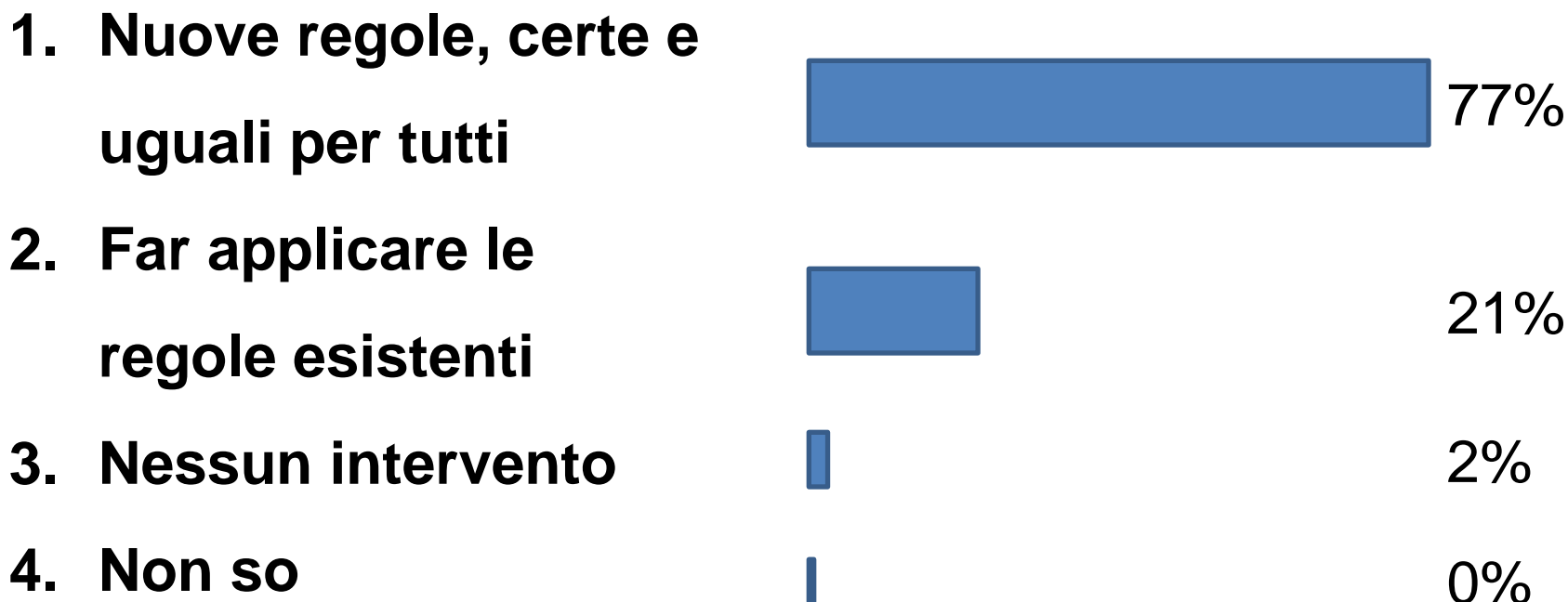


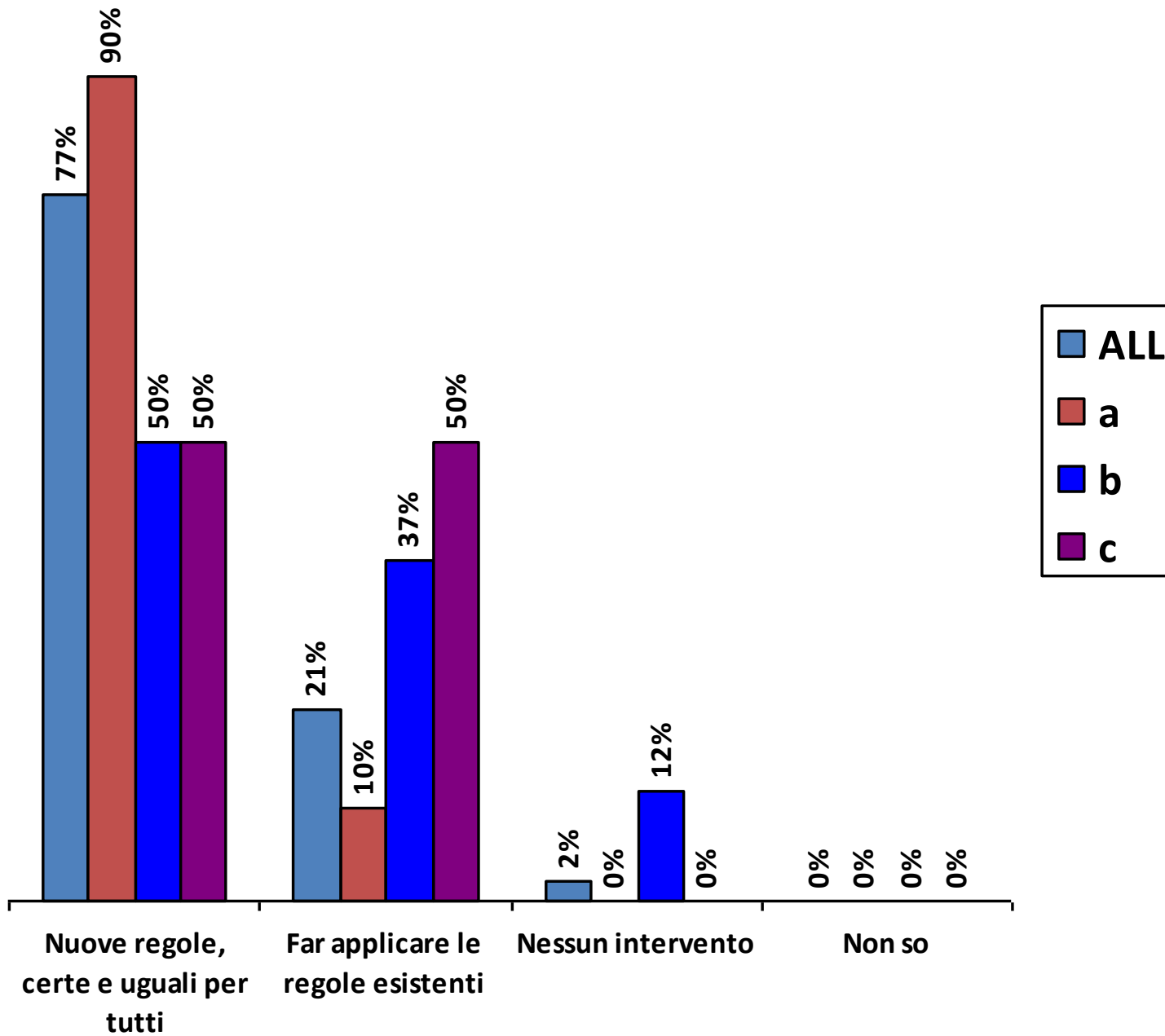


Indagine Assocontact



DOMANDA: Quali azioni per ricominciare a crescere in Italia?

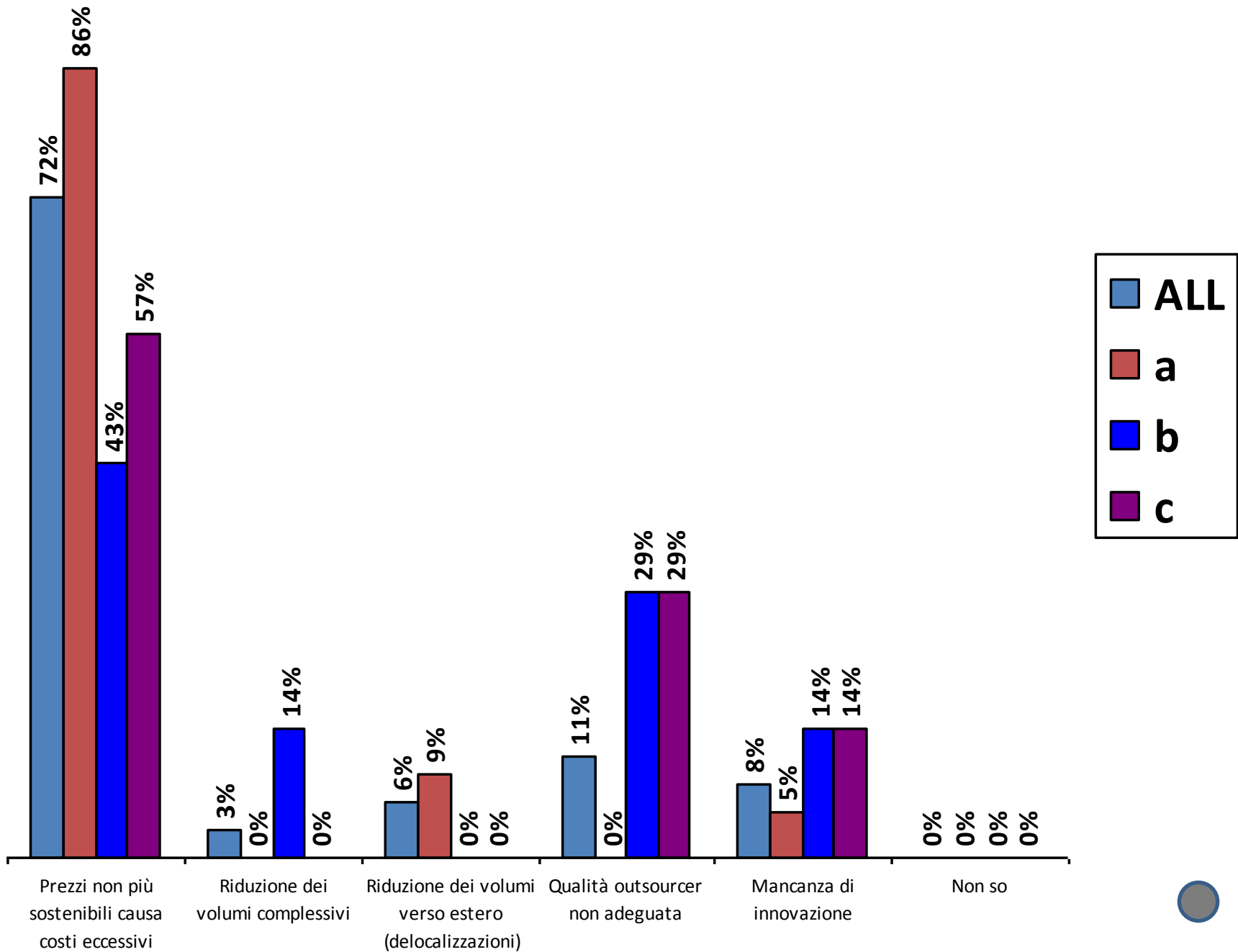




Indagine Assocontact

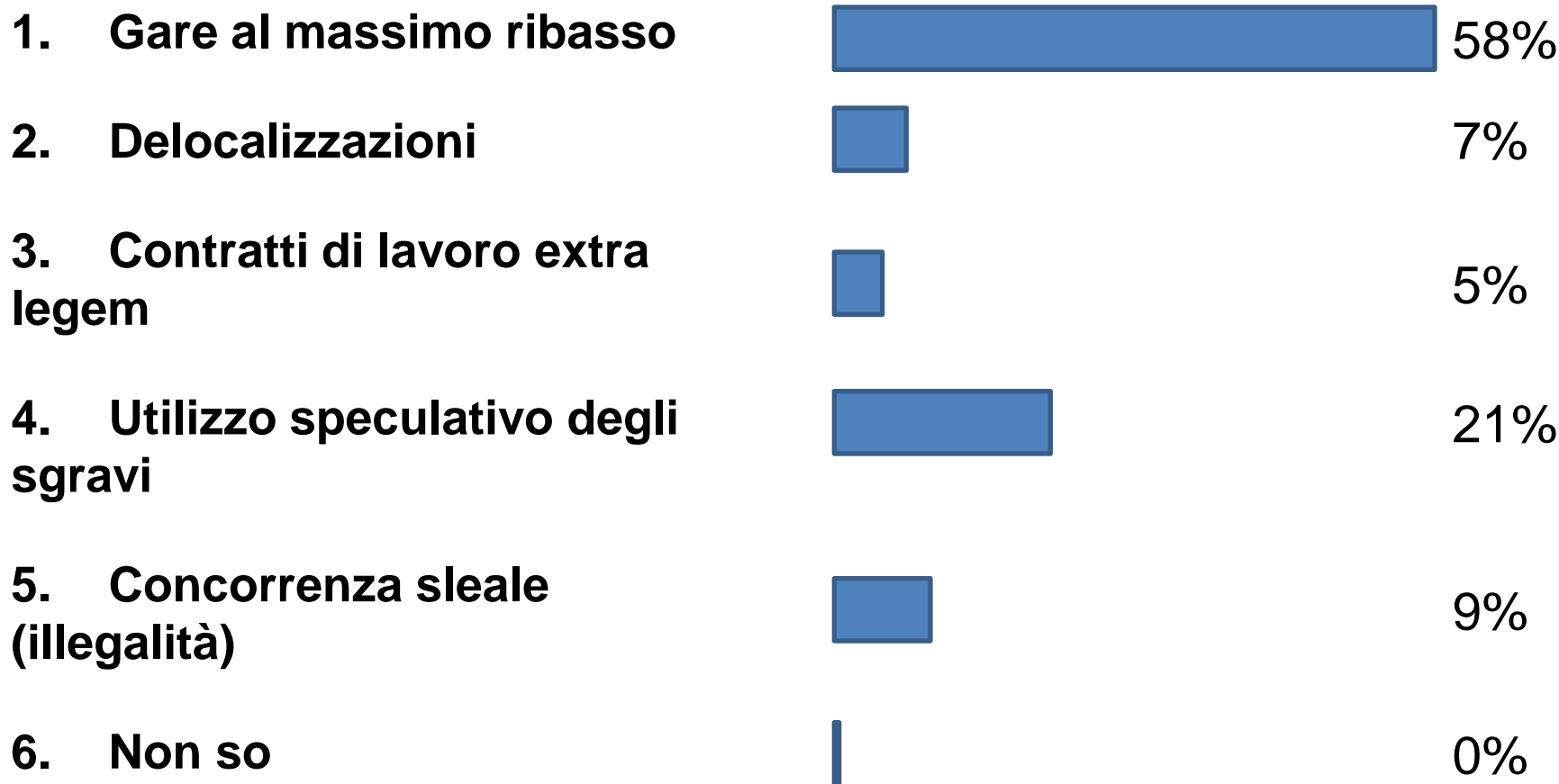
DOMANDA: Quale la ragione primaria delle crisi del settore in Italia?

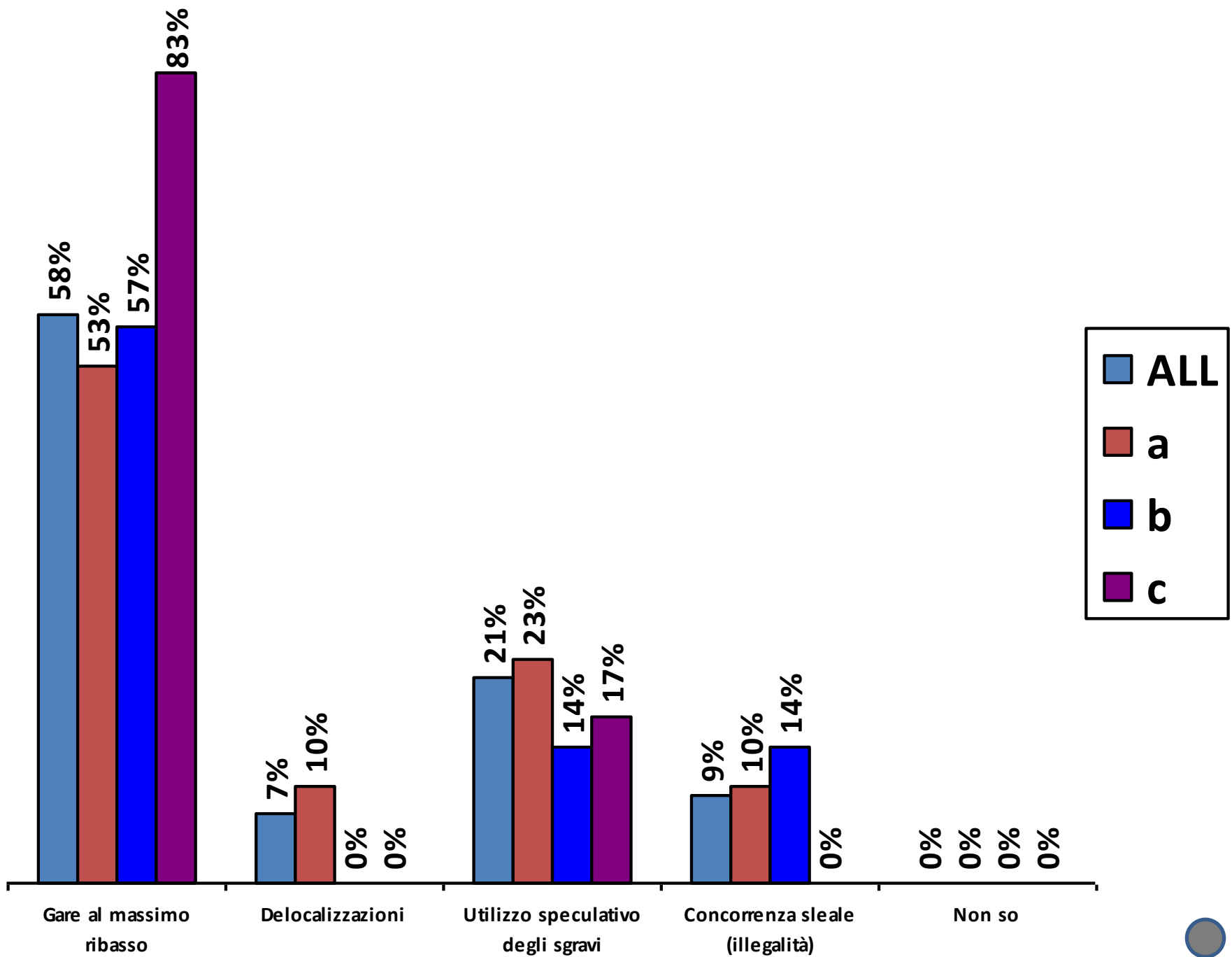




Indagine Assocontact

DOMANDA: Quali delle seguenti pratiche di dumping danneggiano di più le attività di Customer Care in Italia?

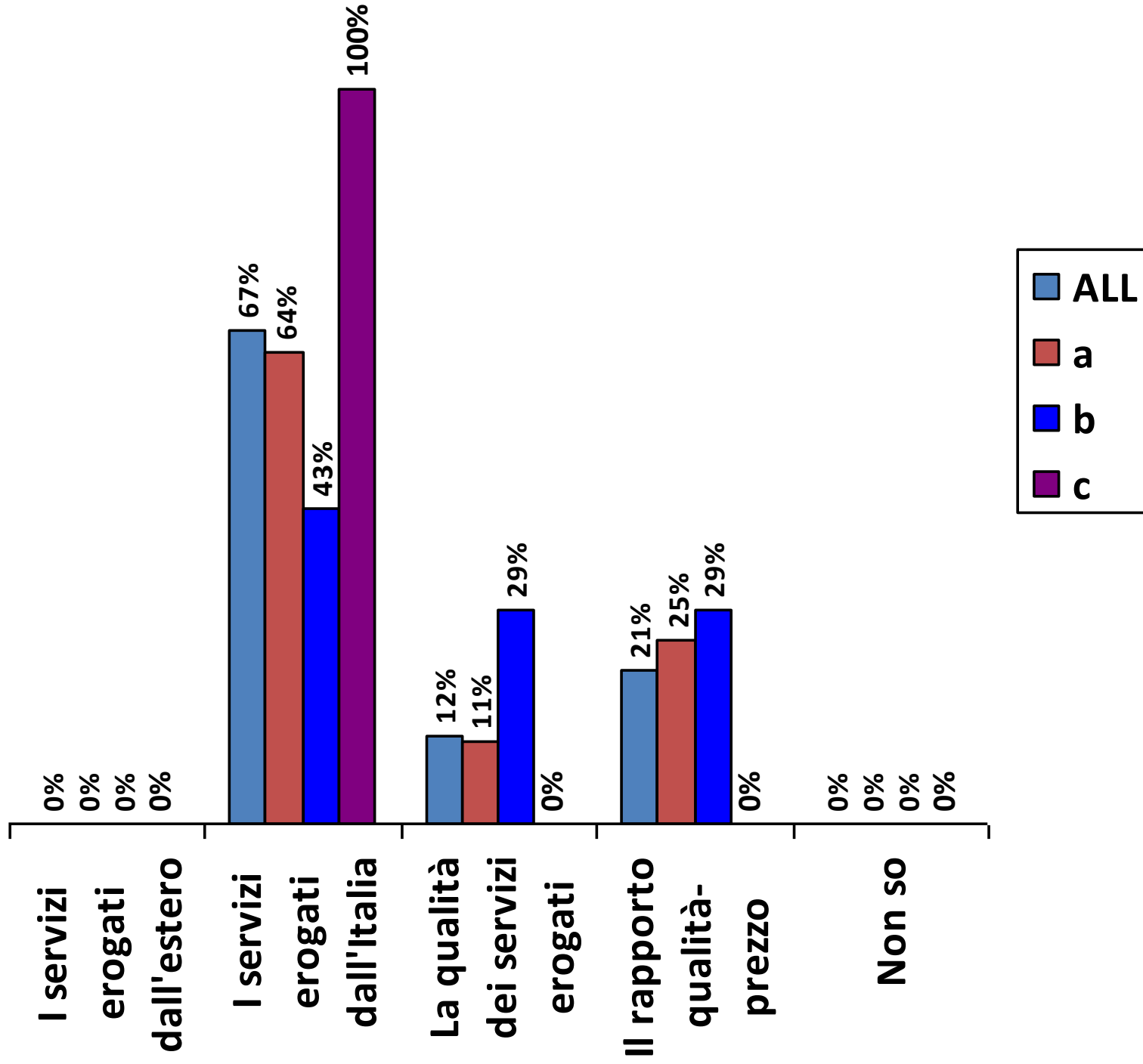




Indagine Assocontact

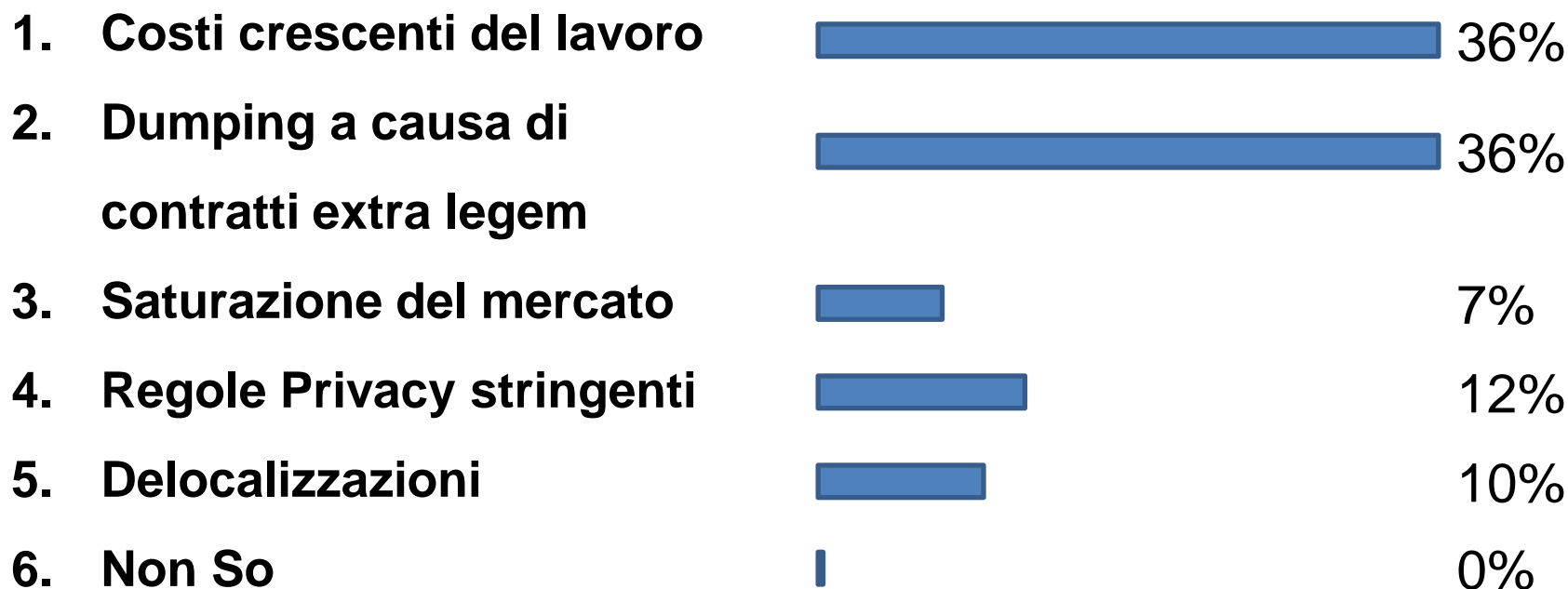
DOMANDA: Delocalizzazioni. Come valuti la qualità dei servizi erogati dall'estero?

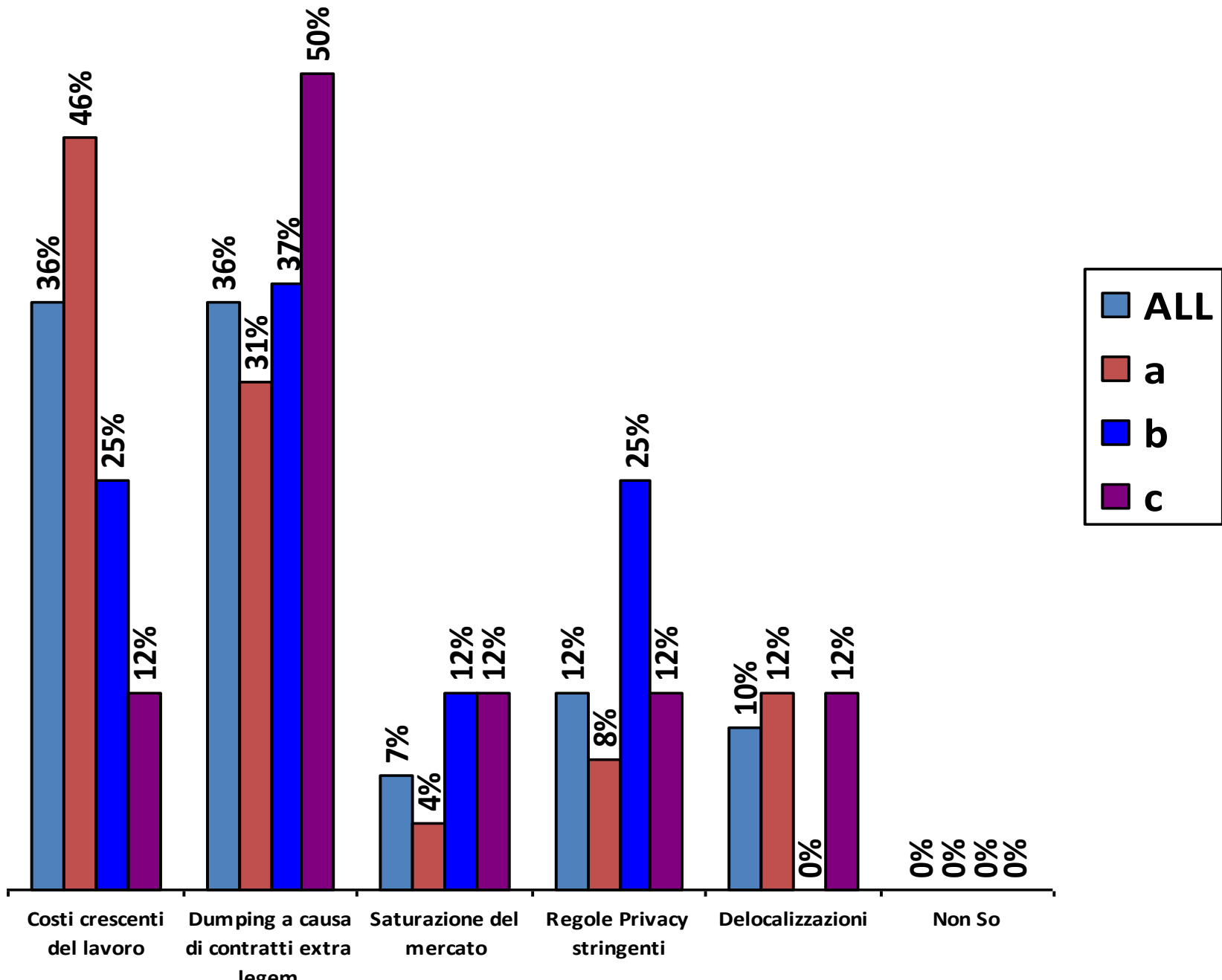




Indagine Assocontact

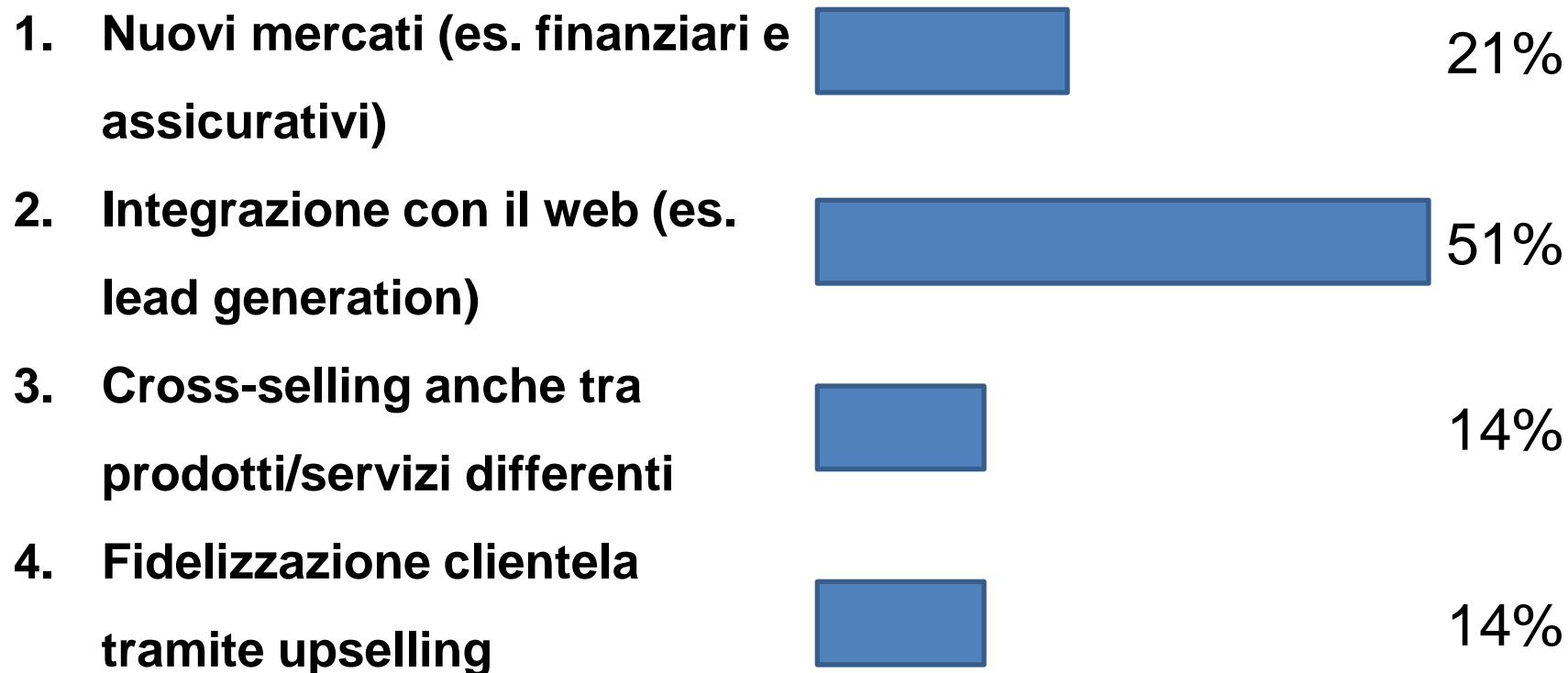
DOMANDA: Quali sono le principali minacce per le attività di teleselling?

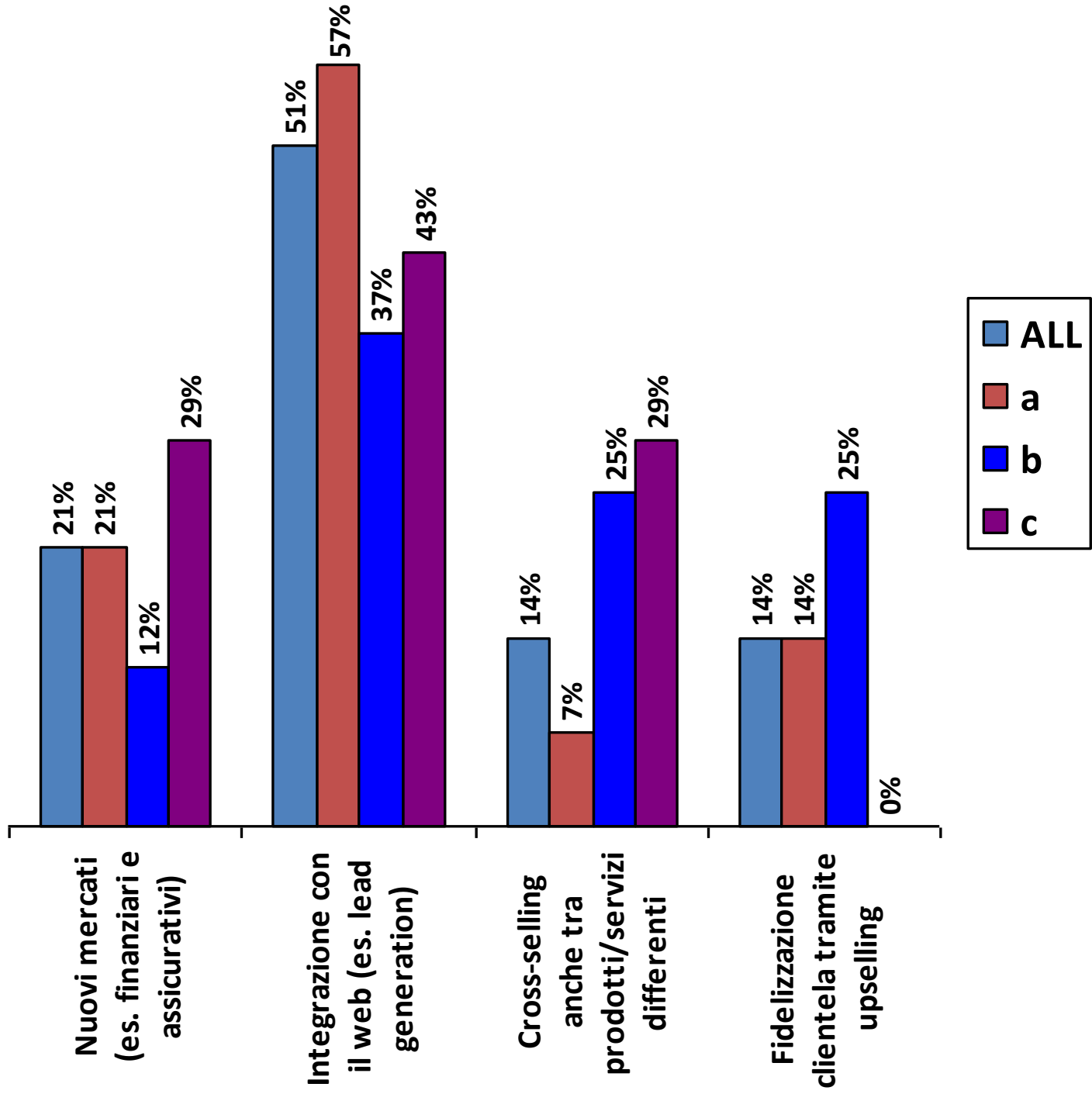




Indagine Assocontact

DOMANDA: Quali invece le principali opportunità per le attività di teleselling?

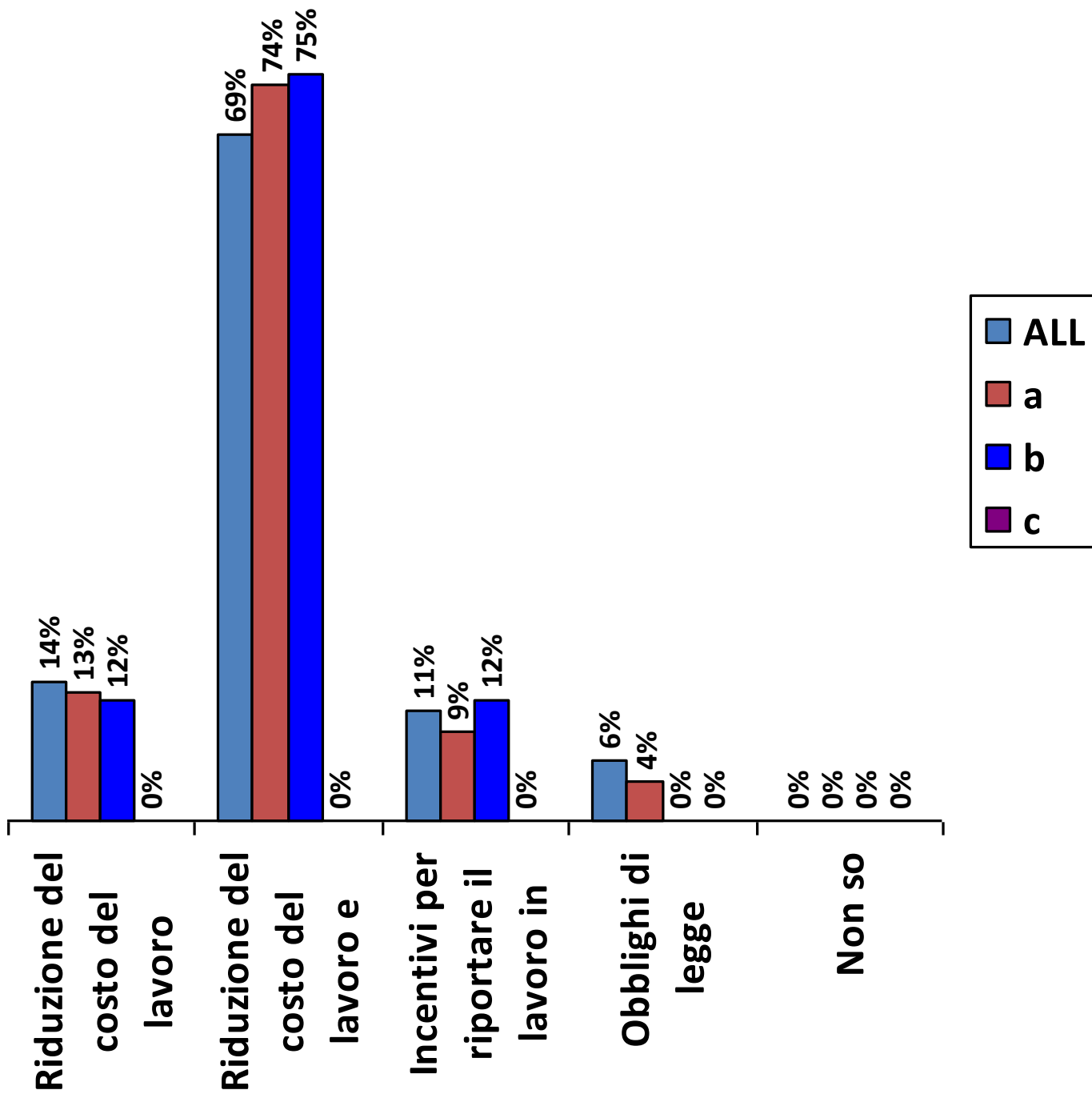




Indagine Assocontact

DOMANDA: Quali misure potrebbero ridurre il fenomeno della delocalizzazione?

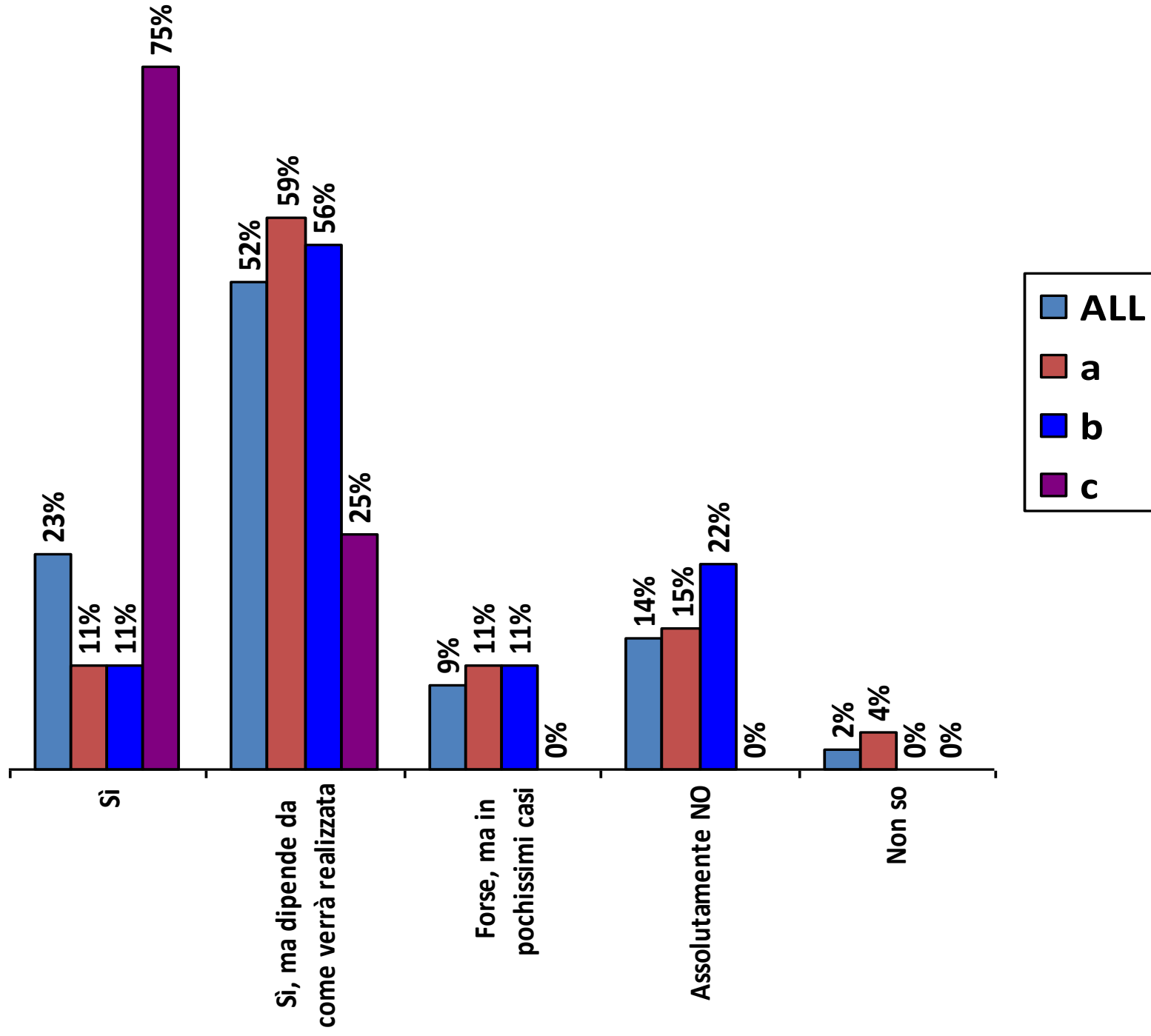




Indagine Assocontact

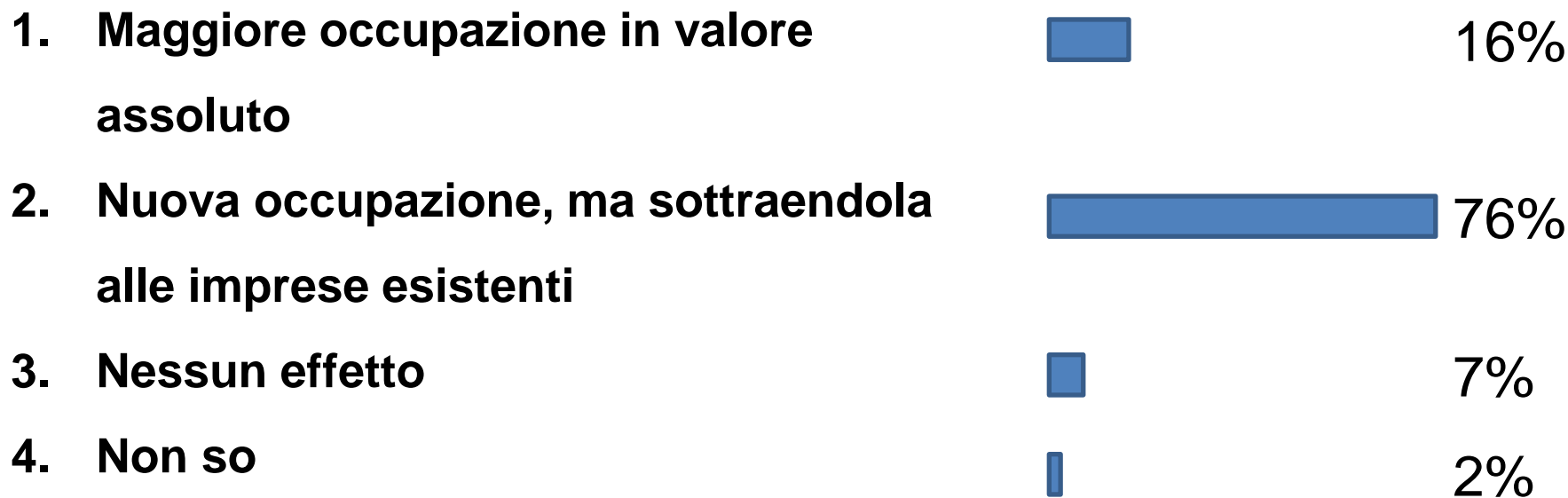
DOMANDA: Pensi che la clausola sociale possa dare maggiore stabilità al settore in Italia?

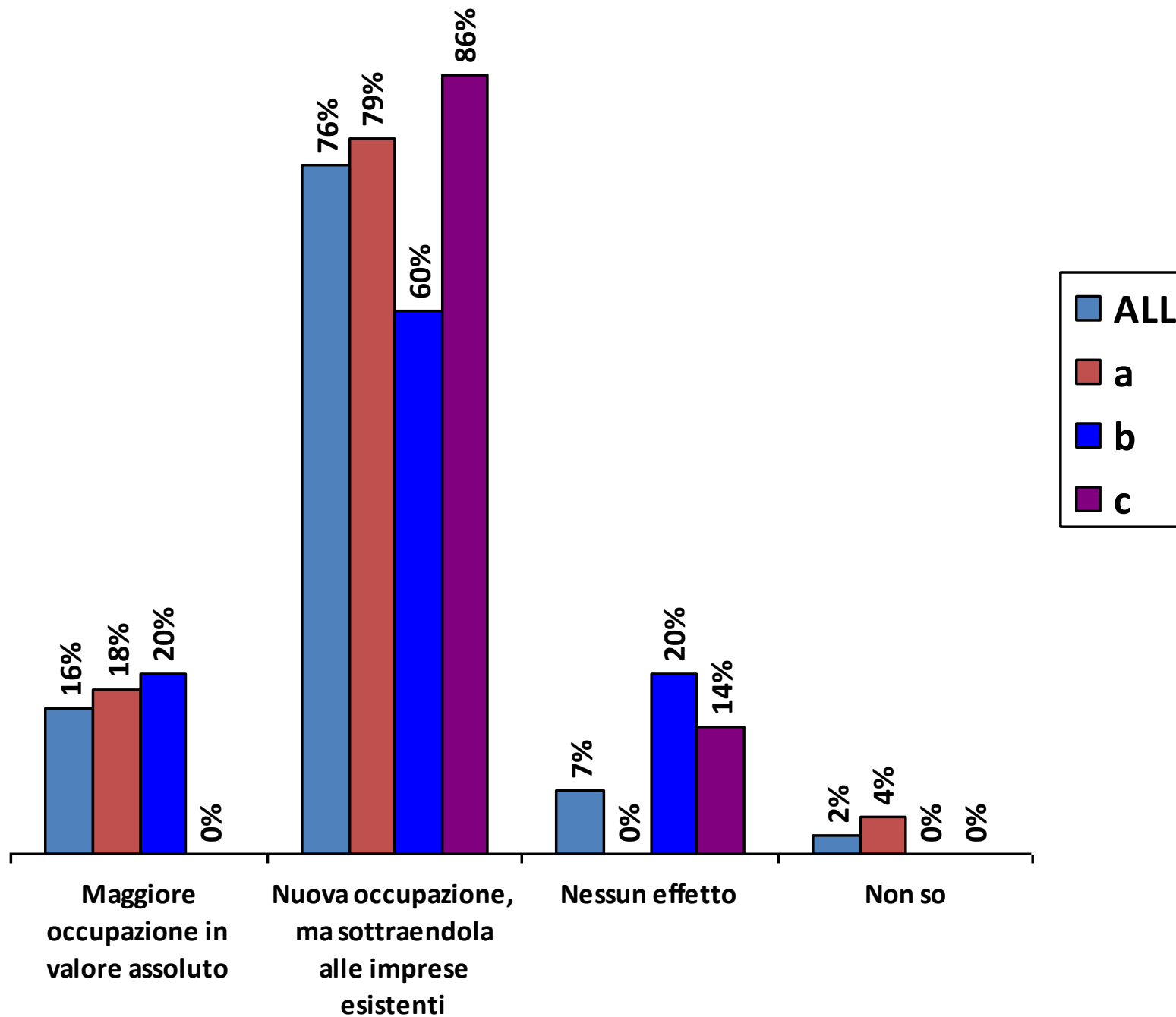




Indagine Assocontact

DOMANDA: Quali effetti crea l'attuale sistema di incentivi all'occupazione nel nostro settore?

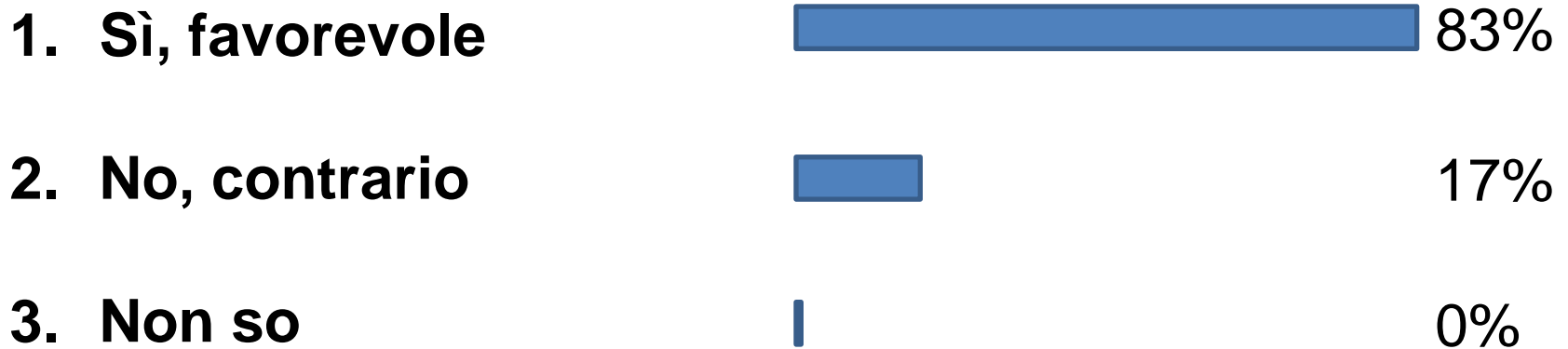


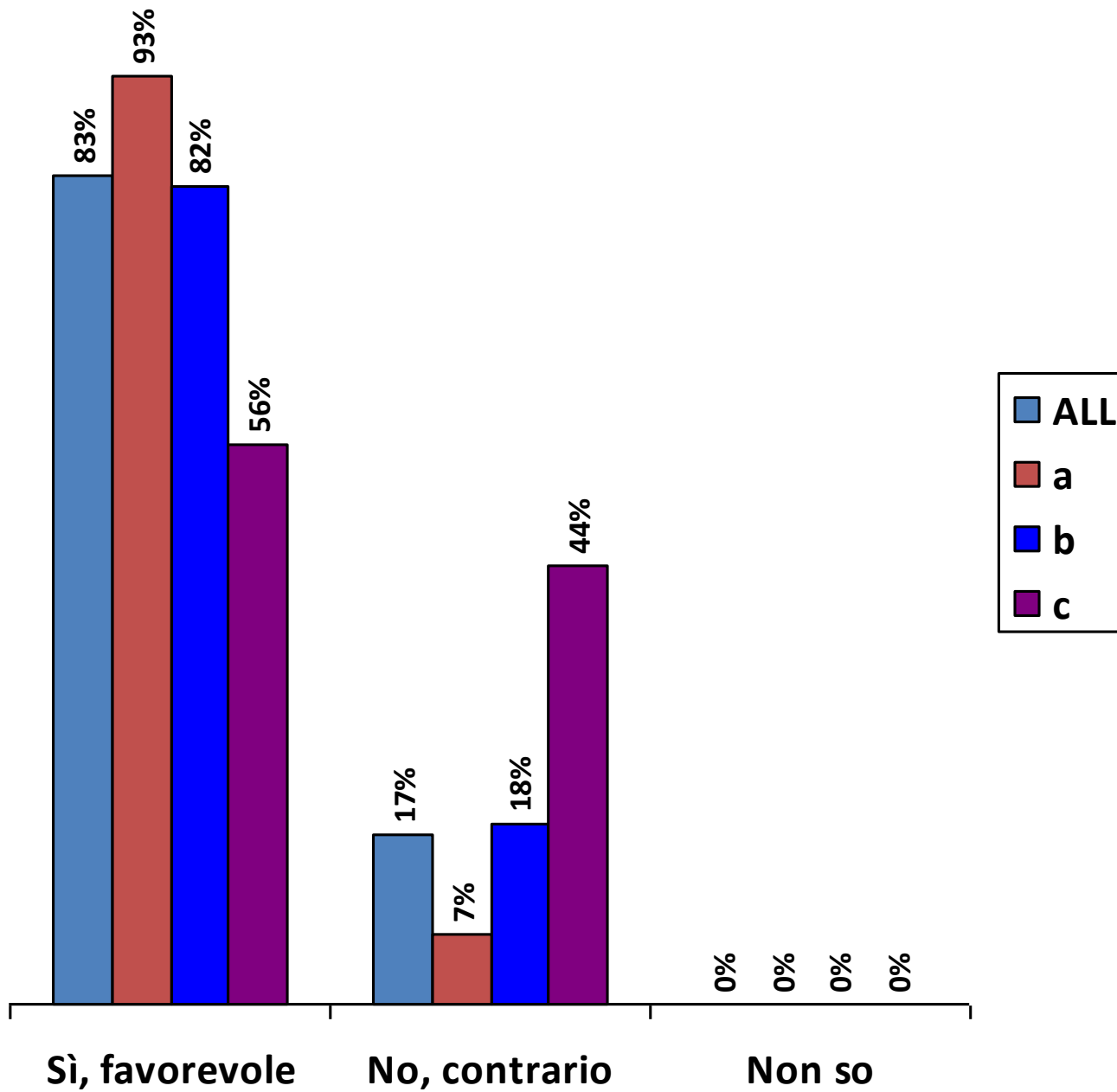


Indagine Assocontact



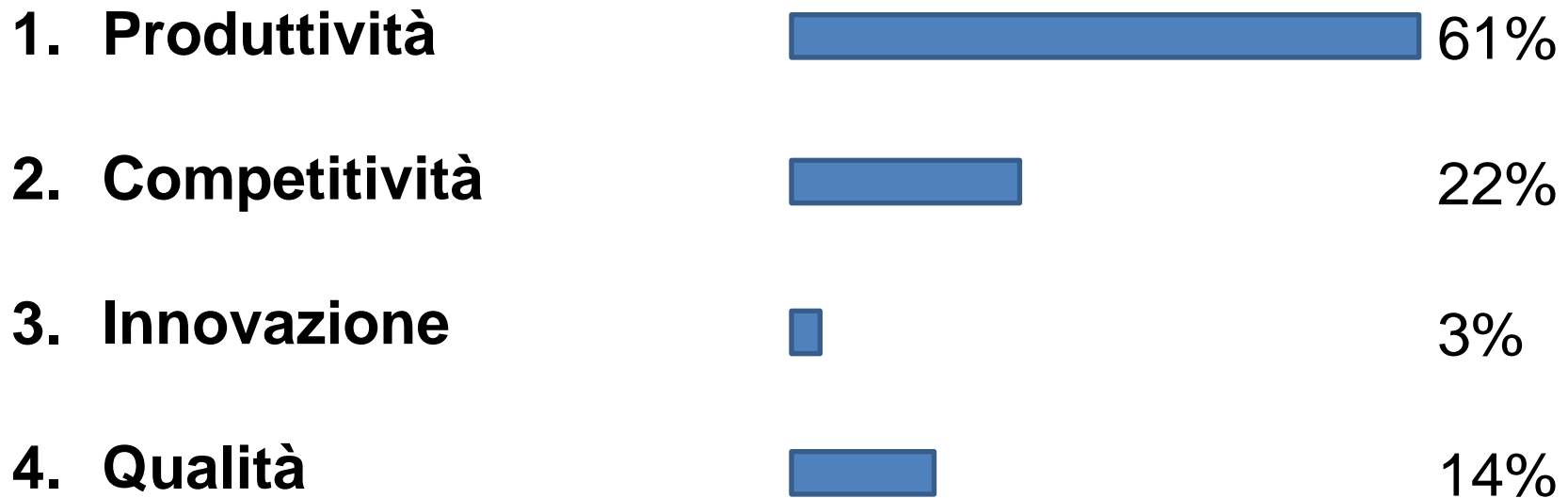
DOMANDA: Sei favorevole ad avere un unico contratto di lavoro (CCNL) per il settore?

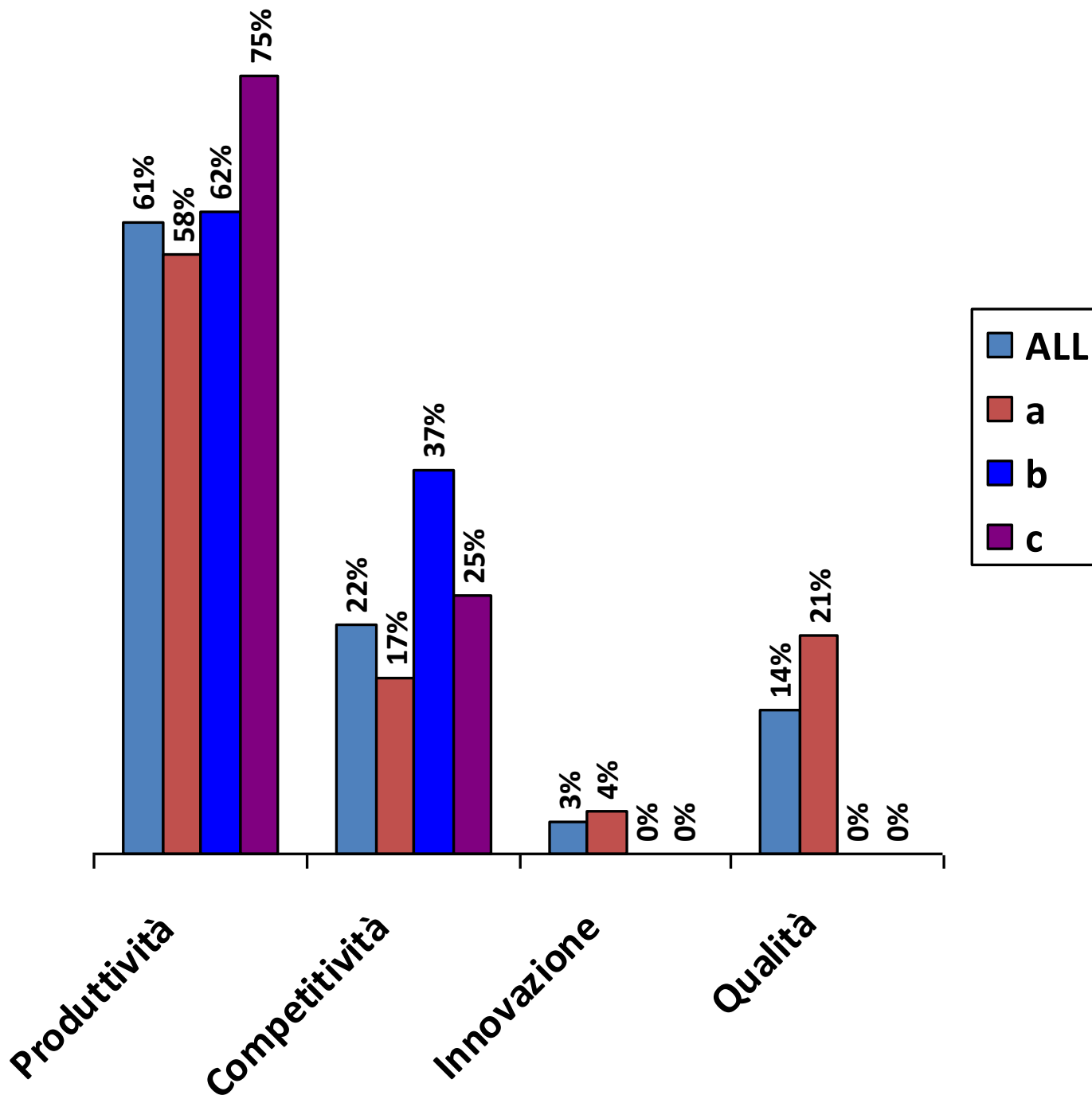




Indagine Assocontact

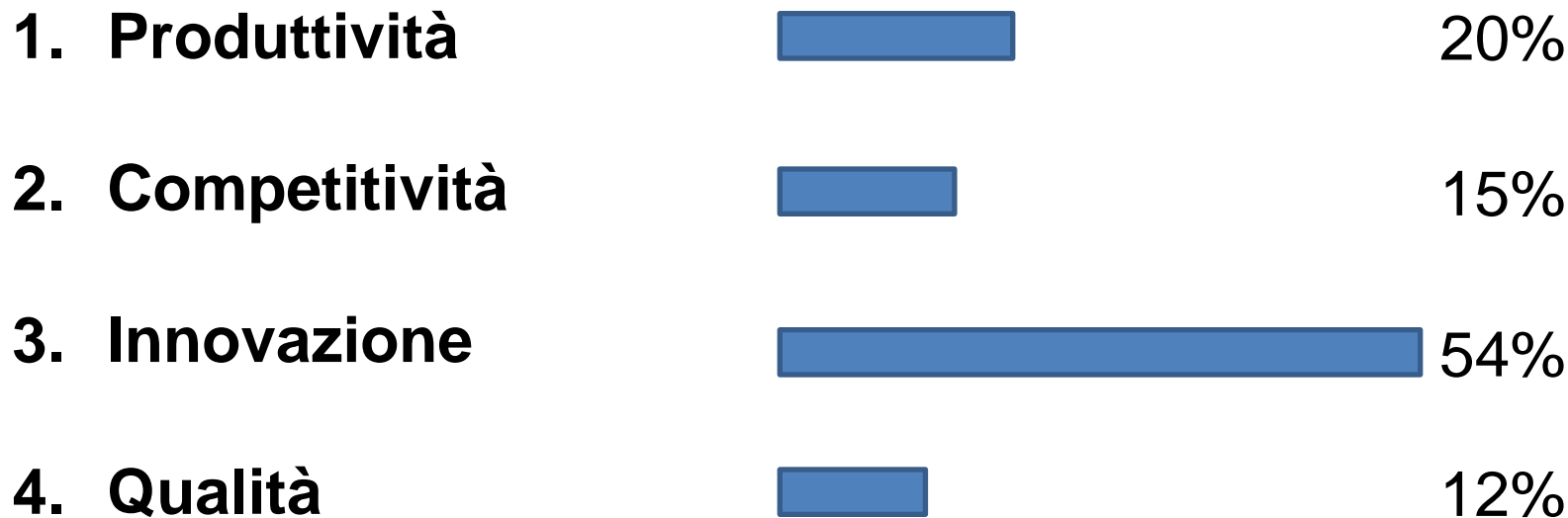
DOMANDA: Dove hanno investito finora le imprese di Contact Center in outsourcing?

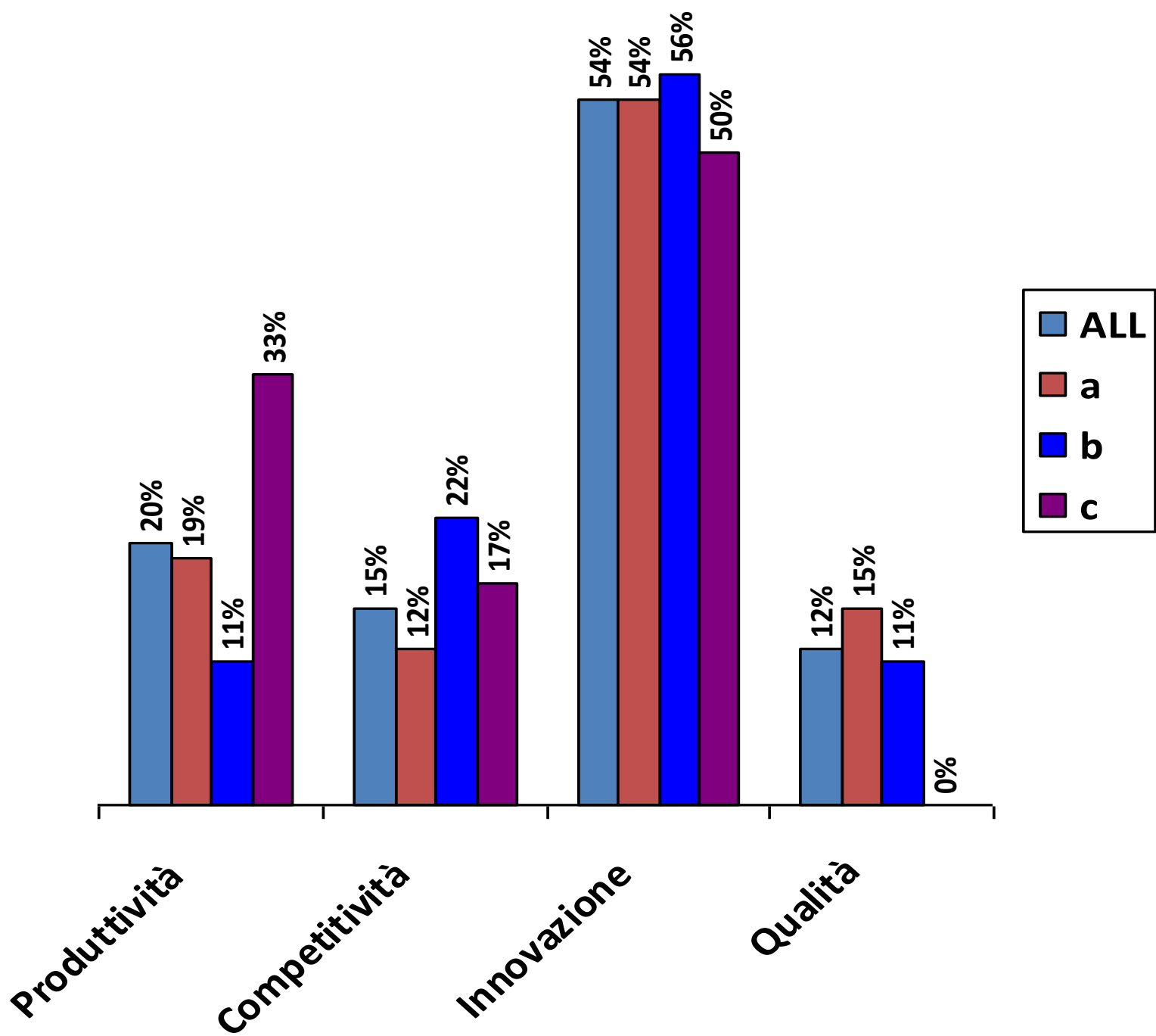




Indagine Assocontact

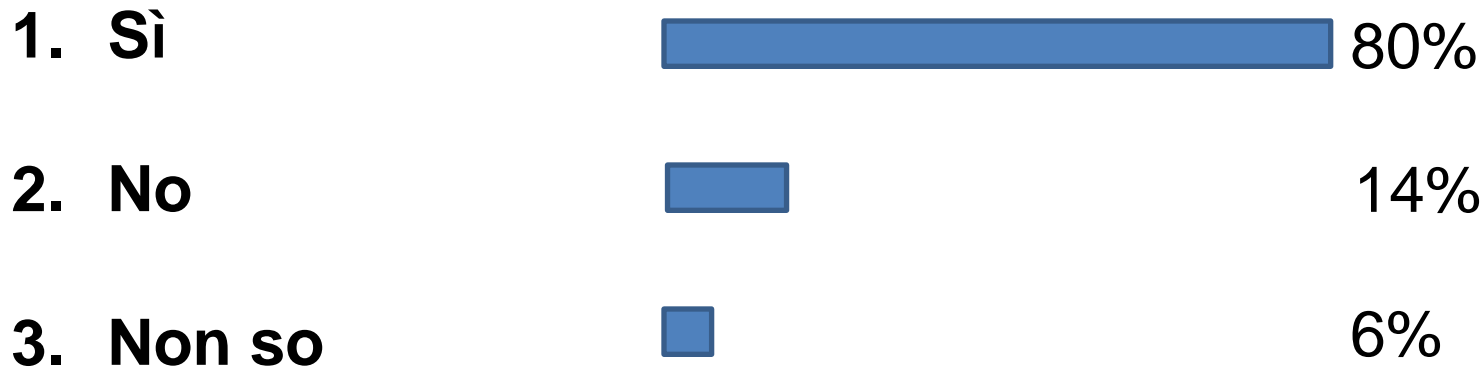
DOMANDA: Dove investiranno domani le imprese di Contact Center in outsourcing?

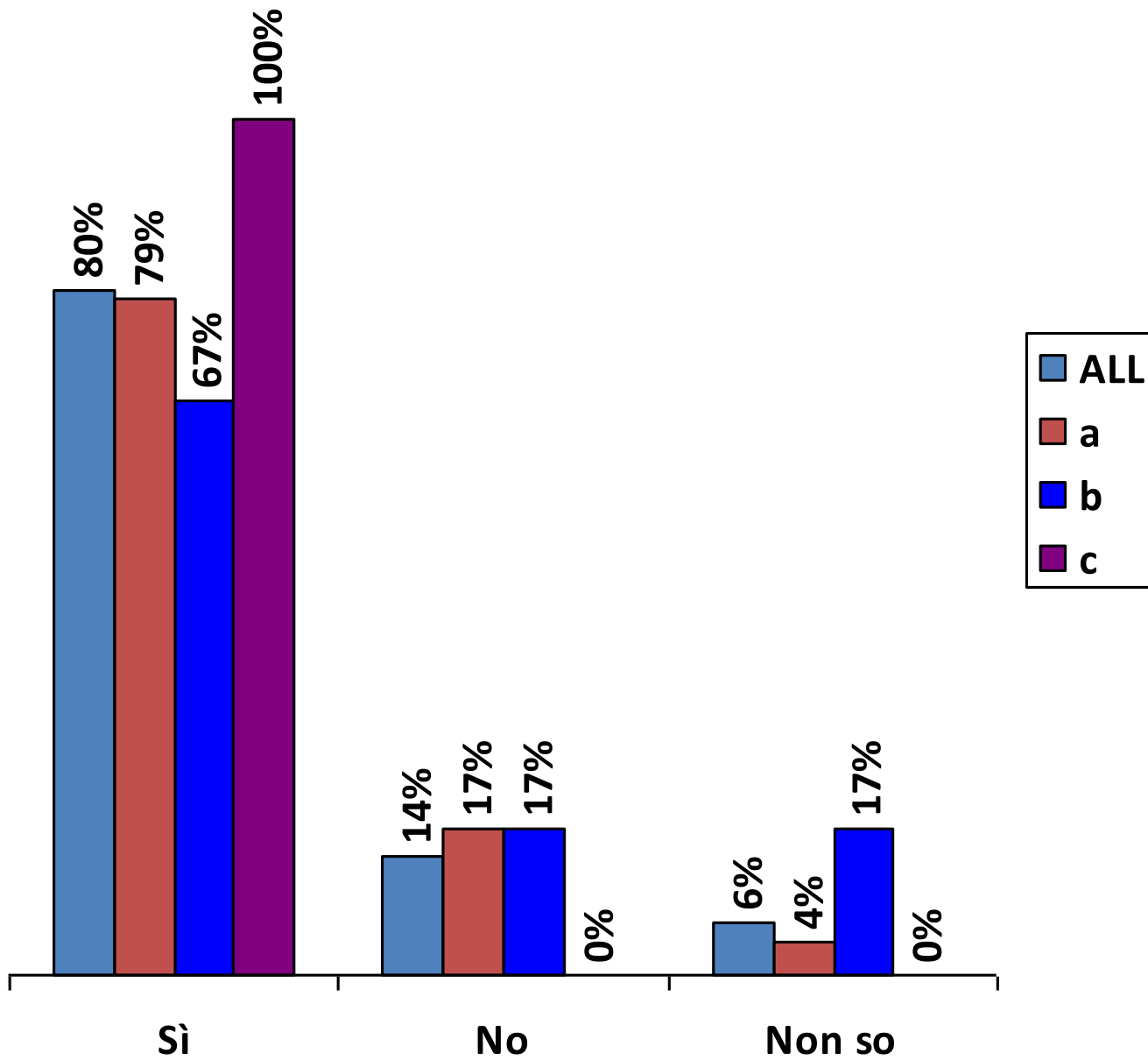




Indagine Assocontact

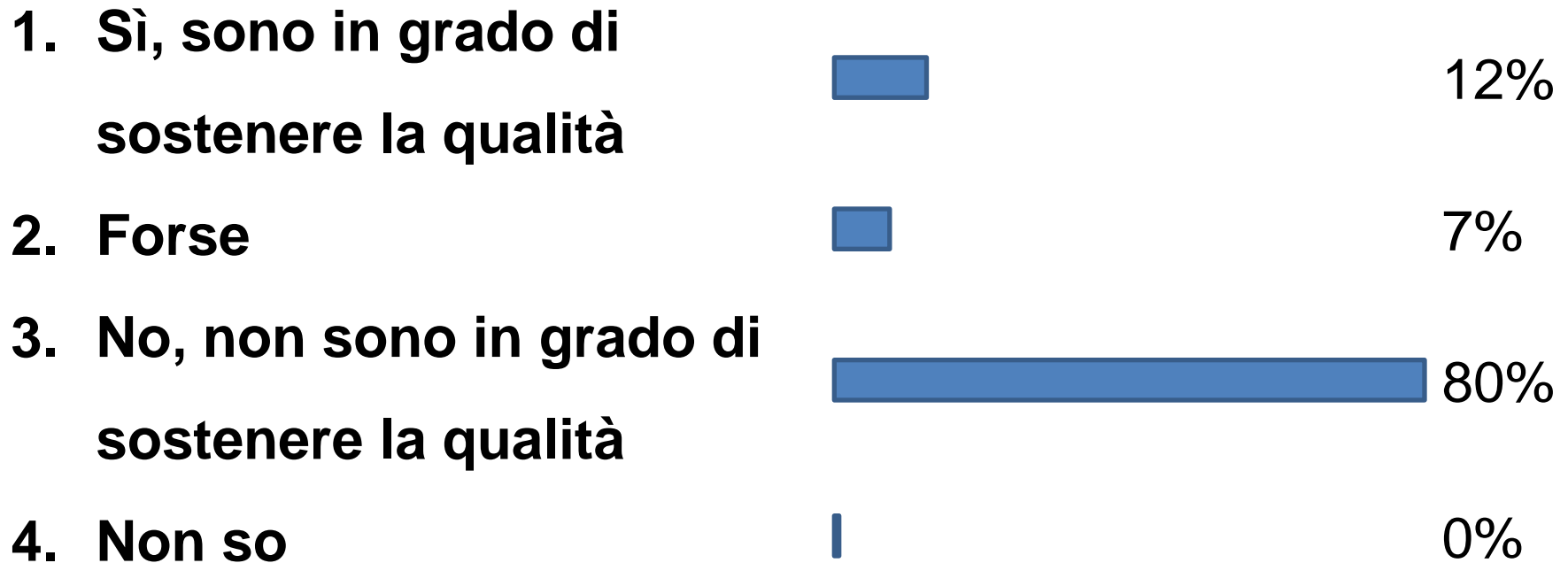
DOMANDA: Pensi che sarebbe meglio sostituire gli incentivi alle startup con incentivi all'innovazione?

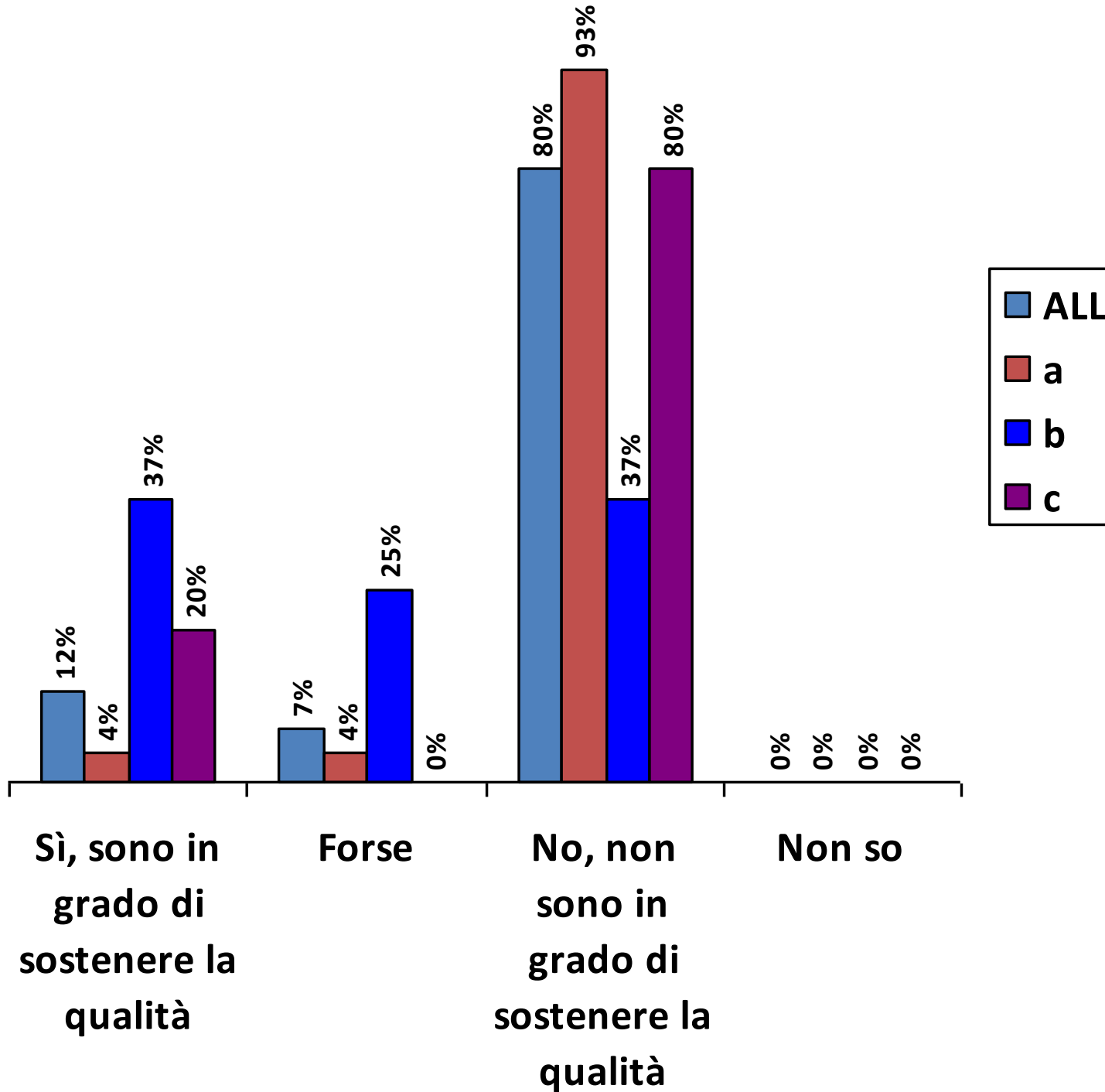




Indagine Assocontact

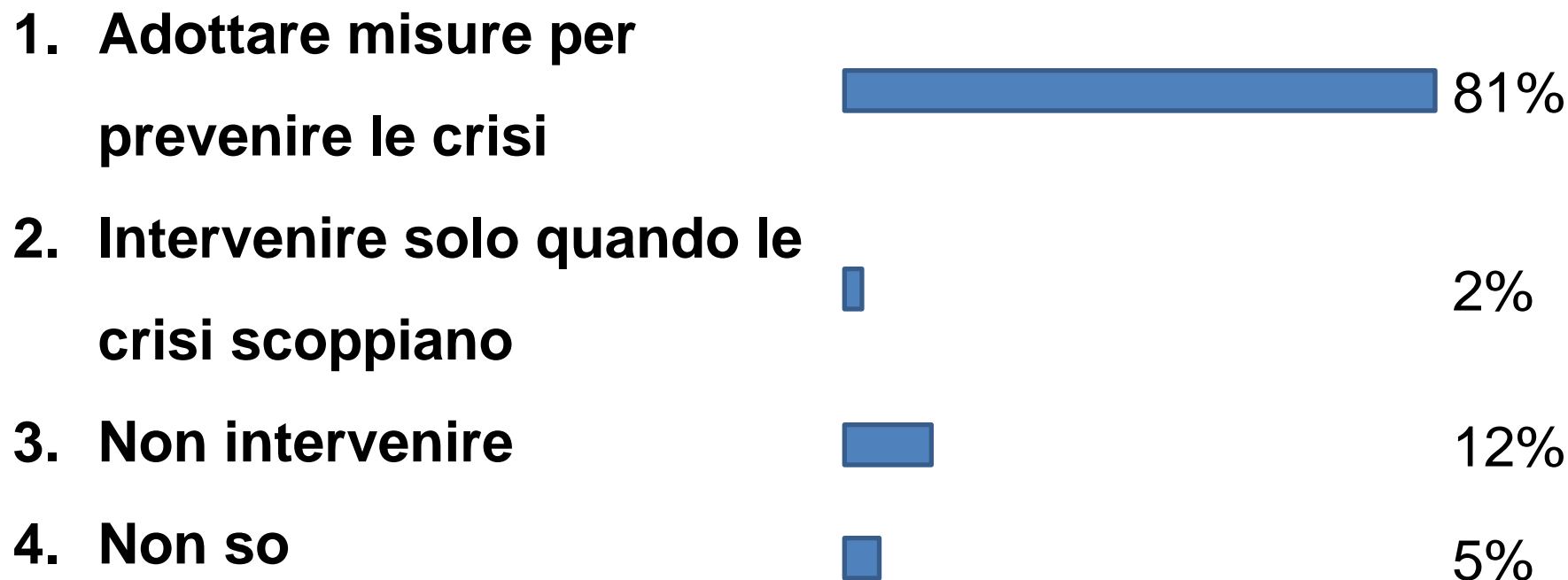
DOMANDA: Pensi che gli attuali prezzi di mercato in Italia possano sostenere la qualità necessaria?

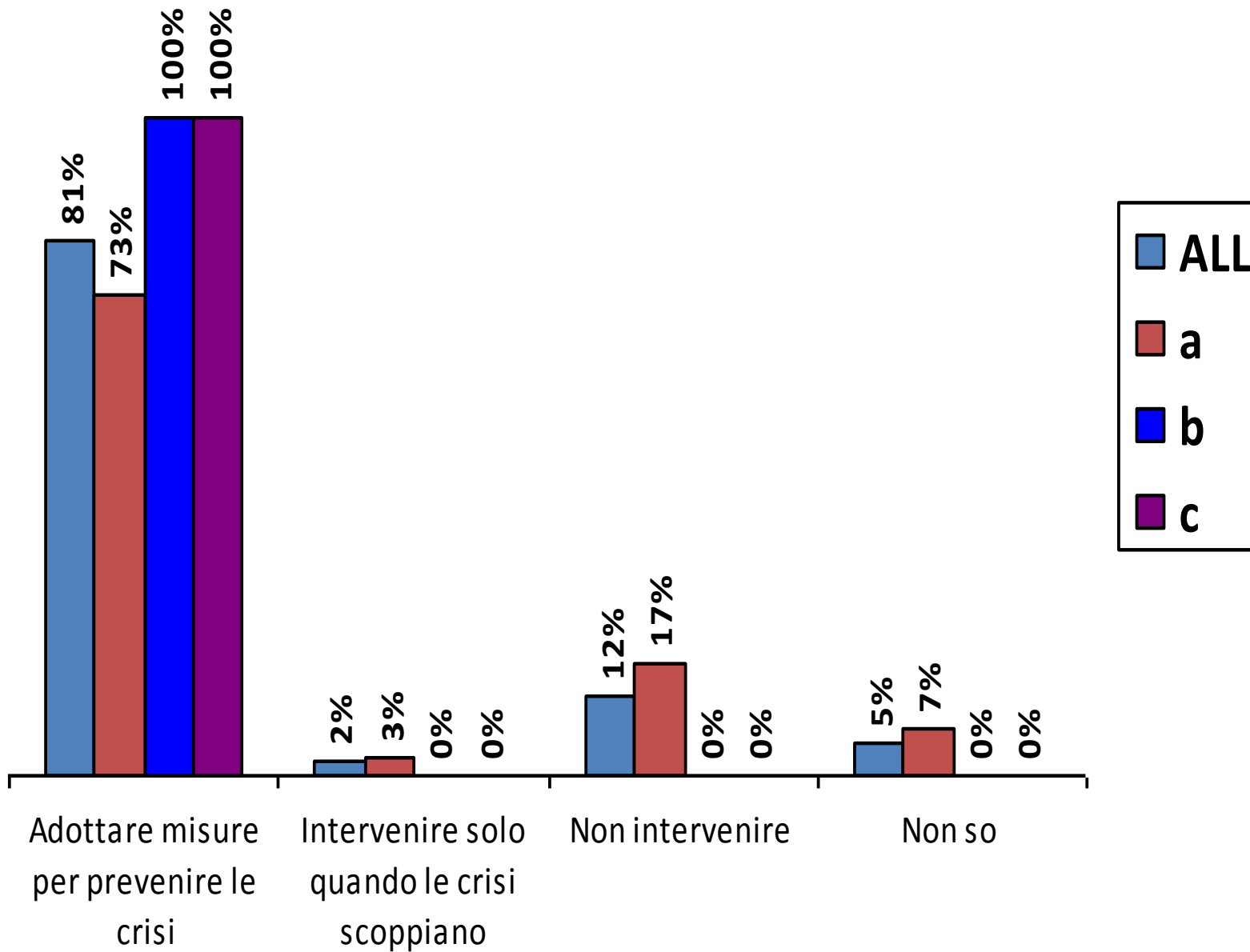




Indagine Assocontact

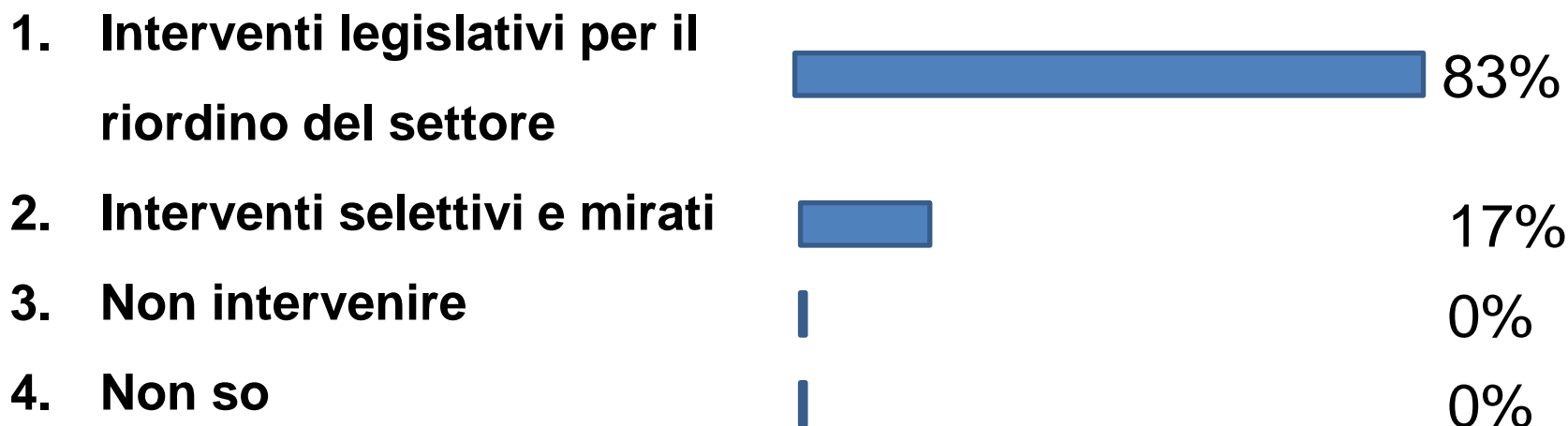
DOMANDA: Cosa dovrebbe fare il Governo per tutelare l'occupazione?

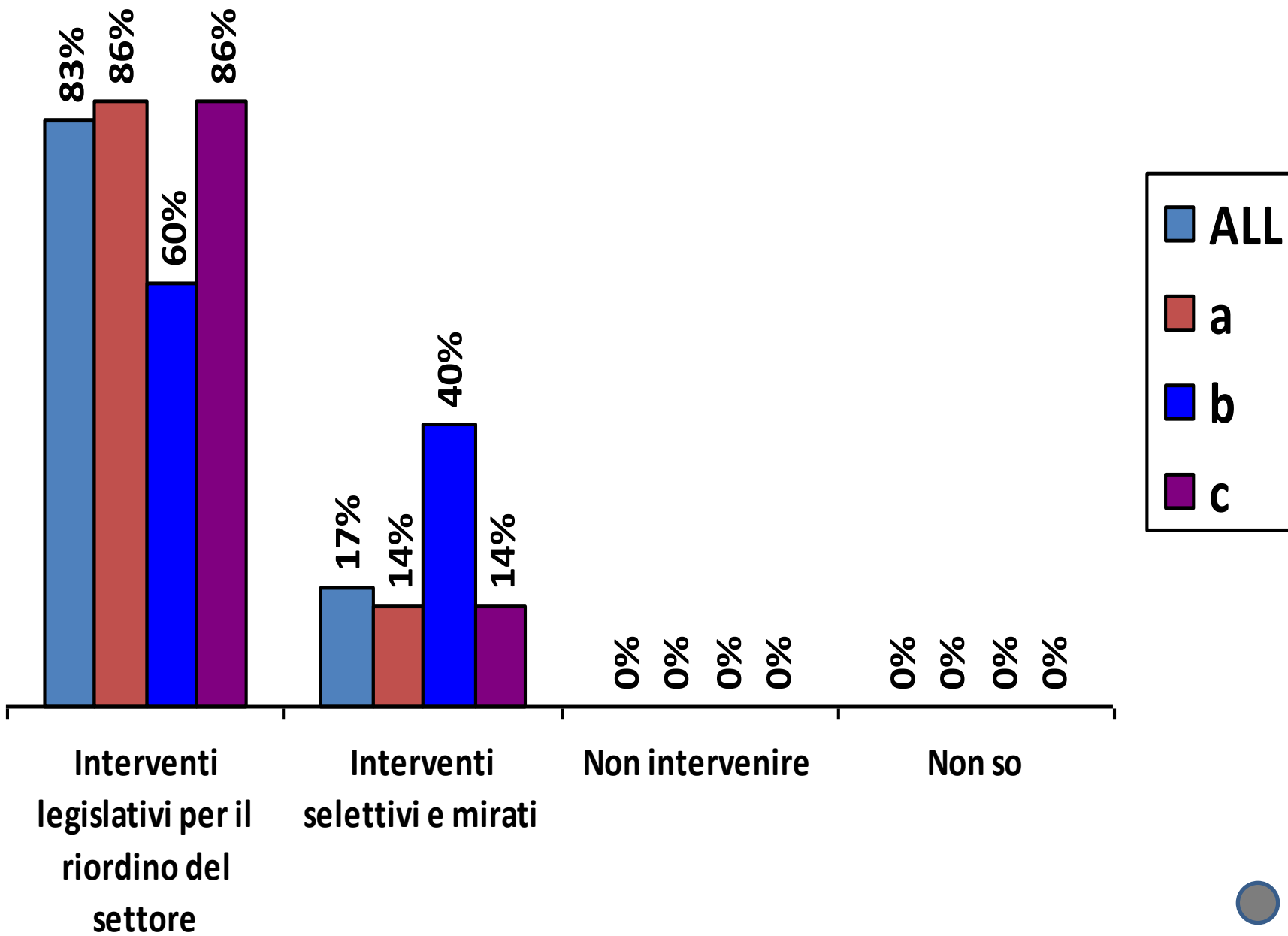




Indagine Assocontact

DOMANDA: Quali risposte dovrebbe dare il Parlamento?





Grazie.

