LA GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO

PAESE :Italia
PAGINE :11
SUPERFICIE :25 %

AUTORE :N.D.

► 18 febbraio 2020

L'INTERVISTA IL CALL CENTER A MOLFETTA CONTA CIRCA 4 MILA LAVORATORI, 3 MILA 500 DEI QUALI A TEMPO INDETERMINATO

Borgherese: rilancio e crescita ottimismo a Network Contacts

● «Sarà un anno di rilancio e crescita». **Lelio Borgherese**, fondatore del Gruppo Activa e presidente di Network Contacts, società di comunicazione con un call center a Molfetta che conta circa 4 mila lavoratori, 3 mila 500 dei quali assunti a tempo indeterminato (con contratti full time e part-time), è ottimista per il 2020. Imprenditore meridionale, Borgherese in quindici anni ha contribuito a trasformare il settore con ingenti investimenti in tecnologia e formazione. Presidente dell'associazione di categoria Assocontact, lavora al riordino del settore, seguendo alcune linee-guida essenziali: trasparenza, soddisfazione nell'interazione con il cittadino-consumatore; ricerca e sviluppo per l'innovazione.

Lei punta sul futuro. Perché?

«Il 2020 si apre con prospettive di rilancio e di crescita Dopo un 2019 molto complesso, che ci ha costretto a giocare in difesa, ristrutturando l'offerta commerciale, l'organizzazione interna, i rapporti con la committenza, e arrivando alla stipula di un sofferto ma necessario accordo sindacale che tutela il posto di lavoro a tutte le nostre persone. Nel 2020 investiremo in tecnologia, ricerca, sviluppo differenziando l'offerta di servizi di alto valore per poter aumentare i ricavi. Vogliamo crescere sia in Italia sia all'estero con la consueta politica: no alla delocalizzazione, sì all'apertura di linee di business destinate ai mercati esteri. Puntiamo a riorganizzare la struttura interna ottimizzando i processi e valorizzando i talenti aziendali».

Cosa prevedete in termini di formazione professionale?

«Faremo richiesta delle risorse regionali, ma attualmente Network Contacts non ha mai ricevuto un euro per le attività di formazione cui ha sempre provveduto con mezzi propri. E contiamo di procedere così anche durante il 2020 potenziando la formazione, curando quell'apprendimento di competenze, tecniche e tecnologie necessarie per aggiornare i livelli di servizio, essere al passo con le aspettative dei cittadini-consumatori e rendere i nostri lavoratori competitivi e compatibili con l'evoluzione del mercato. È evidente che questo settore farà propri i cambiamenti in atto. Nessuno può ritenersi immune dalla trasformazione digitale e dalle trasformazioni professionali: intervenire ora migliorando le competenze significa gestire con lungimiranza e cura il presente e il futuro delle lavoratrici e dei lavoratori».

Ci sono ulteriori investimenti sul benessere dei lavoratori?

«Network Contacts ha un sistema di welfare aziendale di livello perché ha iniziato a investire quasi dieci anni fa. Il modello si è stratificato e sviluppato nel tempo; è cresciuto con i dipendenti, si è differenziato al differenziarsi delle loro esigenze. Abbiamo l'asilo interno, il bar, le convenzioni sanitarie e quelle connesse con l'intrattenimento, mentre abbiamo in cantiere l'apertura di una palestra; con il cambiare delle abitudini abbiamo installato un Amazon Locker (*punto di ritiro self-service; ndr*) e provveduto ad adottare soluzioni per la gestione delle incombenze quotidiane. Intercettando l'evoluta sensibilità ambientale sono state messe a disposizione auto elettriche e una casa dell'acqua; infine realizzeremo un minimarket gestito da persone diversamente abili».

Sul fronte delle commesse, l'azienda pensa di cogliere nuove opportunità?

«La nostra strategia si basa su quattro pilastri: telecomunicazioni e media; Energy e Utilities; Banche e Assicurazioni; pubblica amministrazione centrale e locale. Differenziarsi è strategico soprattutto in tempi incerti caratterizzati da mercati veloci e oscillazioni profonde, e permette di mantenerci saldi e reattivi nonostante lo stress a cui siamo sottoposti dalla velocità e dalla complessità dei cambiamenti. Vogliamo confermarci con i clienti storici e contemporaneamente acquisirne di nuovi in nuovi settori. Crescere è consolidarsi e viceversa. Ma ci si differenzia anche innovando e integrando i propri servizi. Oggi il Contact Center raccoglie ed esprime la totalità dei talenti e delle professioni che gravitano intorno alla trasformazione digitale: progettare e realizzare Data Center, gestire i servizi di It Management, analizzare i Dati e trarne conoscenza, sviluppare soluzioni su misura per il cliente finale, gestire la relazione omnicanale del cliente è un insieme di competenze senza le quali non avremmo mai potuto, per esempio, aggiudicarci gare complesse come quella del contact center multicanale di Inps. Cito solo questa tra le commesse di Network Contacts perché esprime il valore più alto del nostro settore: quello che ci mette al servizio del Paese nel semplificare l'accesso a servizi essenziali per il cittadino».

[f. col.]

LA GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO

PAESE : Italia
PAGINE :11
SUPERFICIE :25 %

AUTORE :N.D.

► **18 febbraio 2020**

LELIO BORGHERESE Fondatore Gruppo Activa e presidente Network Contacts