

CORONAVIRUS/ASSOCONTACT: IL LAVORO DEI CONTACT CENTER È FONDAMENTALE PER ASSISTERE GLI ITALIANI

Il Presidente Borgherese: “Il nostro lavoro è di pubblica utilità, aiutiamo gli italiani con la massima attenzione per i nostri lavoratori”

Roma, 13 marzo 2020. “In questo periodo di emergenza straordinaria, che viviamo mettendo al servizio del Paese tutte le nostre competenze, il nostro lavoro contribuisce a dare informazioni e ad assistere gli italiani. Per questo chiediamo di equiparare il lavoro dei contact center ai servizi di pubblica utilità, così da poter continuare a fare il nostro mestiere garantendo la massima sicurezza per i nostri lavoratori” dichiara **Lelio Borgherese**, Presidente di **Assocontact** - Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing.

Oggi, a Palazzo Chigi, il Presidente Conte insieme ai ministri Patuanelli, Gualtieri, Speranza, Catalfo e D'Inca si sta confrontando con associazioni industriali e i sindacati. Oggetto della riunione, il dpcm con i protocolli di sicurezza per tutelare la salute dei lavoratori, dalla dotazione di mascherine alla distanza di sicurezza.

“È importante ricordare il ruolo strategico che ricopriamo: siamo in prima linea per gestire i numeri verdi regionali che informano la popolazione, gestiamo i servizi legati alla pubblica amministrazione come quelli dell'INPS e curiamo diversi servizi tra i quali quelli dell'assistenza di banche, e assicurazioni, società energetiche e di telecomunicazioni, consentendo ai cittadini di gestire alcuni aspetti della loro quotidianità senza uscire di casa. Il nostro servizio contribuisce far stare le persone in casa, limitando il pericolo di contagio. Ma c'è un altro servizio da non sottovalutare, un servizio invisibile: il maggior numero di richieste inoltrate ai numeri verdi oggi - spiega Borgherese - proviene da persone spaventate e sole che hanno bisogno di parlare. Le nostre persone sono un argine per la tenuta emotiva del Paese, chiudessimo noi andremmo in contro a grosse difficoltà”.

“L'enorme lavoro di questi giorni ci spinge a non voler assumere decisioni unilaterali di chiusura, perché chiudere vuol dire interrompere i servizi essenziali. Vogliamo invece lavorare a stretto contatto con le istituzioni, in primis il Governo e la Protezione Civile, per andare avanti garantendo il rispetto di tutte le indicazioni governative per assicurare la maggiore sicurezza possibile ai nostri lavoratori”.

“Proprio per conciliare il diritto ai servizi essenziali dei cittadini con la tutela della salute dei lavoratori abbiamo approntato a tempo record soluzioni di smart working che per il nostro settore sono una rivoluzione copernicana. - aggiunge il Presidente Borgherese - Se stiamo continuando a investire in tecnologie semplici e complesse e a trasformare radicalmente la nostra organizzazione con lo sviluppo dello smart working è perché noi per primi crediamo ciecamente che nulla è più importante in questo momento che fare la propria parte affinché l'Italia isolata non sia anche un'Italia sola.”

ASSOCONTACT - Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing - è una realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale dei Contact Center per la fornitura di servizi a terzi. L'Associazione rappresenta e tutela le aziende e i valori occupazionali espressi dal settore in tutte le sedi competenti proponendosi come una struttura portata al dialogo e al confronto costruttivo.

L'Associazione, ritenendo fondamentale il dialogo infrasettoriale per favorire lo sviluppo e la professionalità del settore, organizza studi e promuove convegni ed eventi. Aderiscono ad ASSOCONTACT numerose imprese sparse su tutto il territorio nazionale, tutte mosse dall'obiettivo comune di tutelare gli interessi del settore, sviluppare i volumi occupazionali espressi e soprattutto offrire ai loro clienti professionalità e un servizio di qualità.