



Direttore **Tiziana Capponi**

mercoledì, 1 giugno 2016

GIORNALE ON LINE

Primo Piano

Innovazione

Uomini & Mezzi

Attività Internazionale

Cerca nel giornale

link

contatti

pubblicità

credits

mercoledì 1 giugno 2016, ore 19:24

La fotografia dei collaboratori del call center Zeuner, cresciuti dai 90 del 2014 ai 184 del 2016 (+104,44%)

News

Cresce il numero dei laureati e dei lavoratori con licenza di scuola secondaria di primo grado rispetto ai diplomati. Aumentano gli uomini sulle donne, mentre altalenante è l'orario di lavoro. E' questa la fotografia dei collaboratori di Zeuner, call center fondato nel 2010 a Seveso nell'hinterland milanese, passati dai 90 nel 2014 agli attuali 184 del 2016 (+104,44%), il 46,2% dei quali ha età compresa tra 18 e 30 anni, e con un fatturato stimato previsto nel 2016 vicino ai due milioni di euro.

Zeuner, che ha clienti in tutta Italia (tra cui: Alcon Italia, Assocalzaturifici, Condé Nast, Confindustria, Disney Italia, E-bay, Federfarmaco, LoJack, Manetti&Roberts, Mondadori/Pressdi, RCS Mediagroup, Sandoz Novartis, Ticketone) ha analizzato l'evoluzione dei suoi collaboratori dal 2012 al 2016 e il quadro che ne emerge indica che la flessibilità può essere un valore aggiunto di un call center, un facilitatore delle competenze e della qualità del servizio.

Dal 2012 al 2016 I laureati passano dal 7,5% al 9,8% (+2,3%), i collaboratori in possesso di licenza di scuola secondaria di primo grado dal 25,8% al 35,9% (+10,1%). A calare sono i diplomati, dal 66,7% al 54,3% (-12,4%). Aumentano gli uomini, dall'8,6% al 23,37% (+14,77%). Oscillante il dato sull'orario di lavoro, col full time che dal 2012 al 2014 cresce dal 21,5% al 35,6% (+14,5%) per ridiscendere nel 2016 al 17,9%, con una variazione percentuale del -3,6% rispetto al 2012 e -18,1% sul 2014.

"Questi indicatori - **afferma Marco Carloni amministratore delegato di Zeuner** - possono riassumersi nel concetto di flessibilità, non solo dal punto di vista contrattuale, ma come scelta di vita e opportunità di conciliare la vita familiare con quella professionale per quanto riguarda i collaboratori. La flessibilità si traduce in un vantaggio anche per il call center, che ha meno costi fissi. Del resto la recente riforma del lavoro (Jobs Act) mantiene i contratti a progetto proprio per la nostra tipologia professionale".

"I vantaggi - **sostiene Vittorio Figini, presidente di Zeuner** - si riflettono anche sotto l'aspetto del servizio. Più flessibilità significa meno stress degli operatori, quindi più concentrazione, qualità e trasparenza del servizio. Atteggiamento che può essere rafforzato da un codice etico o dalla rinuncia, come è il nostro caso, ai clienti della telefonia, un settore dei più frustranti per un operatore di call center vista la scarsa retention. Infine la flessibilità garantisce le due caratteristiche che sono il valore aggiunto per un call center come Zeuner: la fedeltà degli operatori e la competenza".

indietro



I PIÙ LETTI DELLA SETTIMANA

"Se non rispondi non muore nessuno". Quando guidi #GUIDAeBASTA

La trasformazione delle strategie di Cybersecurity delle organizzazioni da reattive ad agili

A Venezia #MakeWhatsNext Girlz in Tech Europe

Operazione "Cubetto" della Squadra Mobile di Modena

Ford Authos incontra la Città di Torino

La truffa dell'upgrade di WhatsApp Gold protagonista sui social

Kaspersky Lab: caricare i dispositivi mobile può mettere in pericolo i dati

164° anniversario fondazione della Polizia di Stato

GdF: Operazione anti-pirateria audiovisiva alla vigilia della finale di champions league

Combattere i ransomware: Kaspersky Lab ha permesso ai suoi clienti di risparmiare 53 milioni di dollari nel 2015