

# Zeuner, boom del fatturato E il call center assume

SEVESO

«Se supportato dall'etica, un call center diventa volano del business». È con questa frase che Vittorio Figini, presidente di "Zeuner", spiega il successo del call center da lui stesso fondato nel 1995 a Seveso, in alcuni dei locali della storica ex fabbrica tessile Schwarzenbach. Locali che, attualmente, sono in fase di ampliamento dal momento che si vuole dar vita a nuove

postazioni. Assunzioni in vista, insomma, pur in un contesto di sofferenza economica diffusa. «Dal 2010 al 2014 abbiamo aumentato il fatturato del 796,5% e il numero dei nostri collaboratori del 191,6% - spiega Figini -

Siamo, infatti, passati da 145mila a oltre un milione e 300mila euro di fatturato mentre i collaboratori sono saliti da 35 a 105 unità. Per il 2015 prevediamo, inoltre, d'arrivare a oltre

un milione e mezzo di fatturato e a 115 collaboratori». Numeri da capogiro, insomma, che il fondatore del call center sevesino così chiarisce. «Puntiamo sulla selezione e formazione rigorose dei collaboratori, sulla cura del clima aziendale e su un articolato e dettagliato codice etico a cui devono aderire dipendenti e stakeholder. Utilizziamo, poi, personale esclusivamente italiano che opera totalmente nella sede di Seveso. Altro punto di

forza significativo - puntualizza - è stato escludere i clienti della telefonia, un settore sovradimensionato in termini di offerta che prevede delle probabilità di riuscita di un'operazione promozionale o di vendita molto basse che stressano gli operatori». Ed ecco che tra i clienti di "Zeuner" hanno trovato, invece, posto Alcon Italia, Assocalzaturifici, Condé Nast, Confindustria, Disney, E-bay, Federfarmaco, Manetti&Roberts, Mondadori, Rcs Mediagroup e Ticketone. «Purtroppo, nel settore dei call center permane un certo ritardo tra le aziende - riflette Figini - a causa di una fama mediatica negativa che il comparto si è fatto nel tempo. Un'etichetta

che si può superare con scelte precise: benessere e formazione dei dipendenti, italianità, trasparenza e codice etico di condotta. I nostri clienti, ad esempio, possono venire quando vogliono ad ascoltare le telefonate che noi facciamo per loro». Importante anche il connubio tra etica e innovazione. «Utilizziamo la massima tecnologia - dichiara Marco Carloni, amministratore delegato di Zeuner - dal Cmr integrato alla connessione in fibra ottica fino alla centrale telefonica VoIP in fault-tolerance. Sfruttiamo anche un sistema gestionale che si rifà ai principi della "produzione snella", il che garantisce tempi di risposta velocissimi alle richieste dei clienti». ■ **Sara Ballabio**



Vittorio Figini e Marco Carloni

