



● **Premessa.**

Con la crisi attuale - la cui intensità e durata sono difficili da valutare - il ricorso delle aziende all'outsourcing dovrebbe tendere ad aumentare, nel tentativo di far fronte ai problemi finanziari e concorrenziali. Per gli outsourcer di servizi di contact center si tratta di opportunità aggiuntive, anche se non sempre a buon reddito.

## **Marco Durante**

Amministratore Delegato

### **PhonEtica**



1) Secondo lei, come incideranno i nuovi contratti sugli esistenti e di quelli in essere quanti saranno rinnovati o estesi o interrotti?

**Non credo che i fornitori di servizi di Outsourcing accetteranno di sottoscrivere contratti scarsamente redditizi, poiché l'Outsourcing, se condotto a regola d'arte, concorre a migliorare i processi delle aziende clienti, determinando per esse notevoli risparmi.**

**Il punto è un altro: l'Outsourcing in Italia non è ancora un mercato maturo. Ne consegue che non sempre gli operatori hanno le competenze per agire con efficacia. C'è però ragione di essere ottimisti: negli ultimi anni sono stati fatti passi avanti. Non credo perciò che vi sarà soluzione di continuità tra la filosofia alla base dei vecchi contratti e quella che produrrà i nuovi.**

2) Come i rapporti ed i contratti tra committente e fornitore dei servizi di Contact Center vengono modificati in relazione ai nuovi modelli di servizi tecnologici adottati dal committente (es. SaaS, cloud computing)?

**Fino ad ora non ci è capitato di modificare contratti per motivi riconducibili a queste nuove architetture di tecnologie, in quanto esse sono semplicemente facilitatori dei servizi in Outsourcing. Penso invece che andrebbero meglio definiti i livelli di responsabilità e di accessibilità ai sistemi informativi dei clienti. Un tema peraltro già d'attualità con i modelli di servizi tradizionali.**

3) Quanto ripaga oggi la specializzazione dei servizi di Contact Center in outsourcing per specifici settori di mercato o per tipo di canale di contatto?

**Oggi la specializzazione è fondamentale, soprattutto nei settori merceologici che da tempo utilizzano l'Outsourcing. È anche vero però che sempre più nuovi settori si rivolgono all'Outsourcing di servizi. Perciò, chi opera da anni sul mercato adotta ormai modelli di business replicabili anche laddove manchi una competenza specifica.**

4) Cosa ne pensa della diversificazione di tipo BPO? Ha dato buoni risultati e soprattutto margini interessanti?

**Secondo noi, il BPO è la nuova frontiera dell'Outsourcing. Le aziende che si sono specializzate in esso hanno un unico obiettivo: migliorare l'efficienza e la qualità di processi che, se normalmente svolti all'interno di una qualsiasi organizzazione, sono difficilmente misurabili e migliorabili, sia in termini di architettura dei processi stessi che in termini di tecnologia che li supporta. È proprio per questo che le realtà attrezzate a gestire strumenti di BPO possono far ottenere alle aziende clienti flessibilità, risparmio, know-how e, di conseguenza, margini interessanti per gli operatori stessi del settore.**