

I numeri del comparto

Il settore dei Call e Contact Center presenta numeri piuttosto significativi: sono quasi 200mila i Call Center nel mondo e oltre 10.000.000 le persone impiegate.

In Italia la situazione del mercato dei Call e Contact Center è interessante, anche perché si tratta di uno dei pochi settori labor intensive (ma con sensibili investimenti in Ict) che crescono con percentuali a due cifre.

Nel 2002 si stima che il settore dei Contact Center nel suo complesso abbia prodotto, in Italia, 3.515 milioni di euro, così suddivisi: il 58% per il personale, il 14% per le telecomunicazioni, l'8% per le tecnologie di ICT, il 7% per l'outsourcing e altrettanto per il marketing .

Confrontando il dato rilevato nel 2000, si riscontra che la spesa del comparto negli ultimi due anni è cresciuta dell'83%.

Si tratta di valori interessanti, che complessivamente portano il settore ad incidere sul PIL nel 2002 per lo 0,4%.

Si prevede che a fine 2003 in Italia vi saranno circa 1.800 Call Center con 72.000 postazioni installate (in media 40 per ogni Call Center).

Nel decennio dal 1993 ad oggi il parco delle postazioni di Call Center in Italia è cresciuto di 2 "zeri": da 700 a 72.000 posti operatore.

Il comparto dei Call Center è costituito da due tipologie organizzative: le strutture interne alle aziende (es. Call Center di banche e assicurazioni) e le società che svolgono servizi per conto di terzi (di outsourcing).

Oggi si valuta che il 71% delle postazioni operatore siano in-house ed il 29% in outsourcing, ovvero, delle 72.000 postazioni previste a fine 2003, circa 50.000 saranno in Call Center in-house e 22.000 si troveranno presso società di outsourcing specializzate.

Le postazioni operatore si ripartiscono, a livello geografico, tra in-house e outsourcer come segue. Per quanto concerne le postazioni operatore dei Call Center in-house:

- il 35% si trova nel NordOvest,
- il 28% al Centro,
- il 23% al Sud
- il 14% nel Nord Est.

Invece, nel caso delle postazioni operatore in outsourcing:

- il 31% nel Nord Ovest
- il 32% si trova al Centro,
- il 32% si trova al Sud
- il 5% nel Nord Est.

Si nota, quindi, la maggior presenza di Call Center in-house nel Nord e la maggior presenza di outsourcer nel Centro e nel Sud d'Italia.

Il mercato dei servizi di Call Center in outsourcing in Italia per il 2003 viene stimato pari a 660 milioni di euro.

Per quanto riguarda le tecnologie impiegate, l'80% delle postazioni operatori dispone di Cti (Computer Telephony Integration), mentre il 49% delle postazioni ha software Crm (di front-office operazionale). Inoltre si evidenzia che la presenza del web (integrato nelle postazioni di Contact Center) è ancora limitata e viene valutata pari al 15% del totale delle postazioni di Contact Center.

Approfondimenti:

http://www.club-cmmc.it/ccday/press_office_16.htm