

COMUNICATO STAMPA

Per far fronte alla emergenza Covid19 e nel pieno rispetto di quanto previsto dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e dalle ordinanze regionali, la società Datacontact, che svolge attività di contact center nelle sedi operative di Matera, Bari e Potenza, ha posto in esercizio dalle scorse settimane un piano straordinario di azioni volte a tutelare la salute dei dipendenti e collaboratori e a garantire la operatività dei principali servizi svolti, con particolare riferimento a quelli considerati di pubblica utilità (servizi emergenza, contact center sanitario, customer care).

La gestione del contact center al tempo del Coronavirus è naturalmente più complessa e richiede delle scelte decise, immediate e diffuse, anche se contemplano ulteriori e significativi investimenti in un contesto che mina la tenuta economica e finanziaria delle aziende operanti nel settore del Business Process Outsourcing.

Siamo chiamati ad una prova importante, e nella consapevolezza che questo mestiere, tante volte sottovalutato o oggetto di pregiudizi tra i non addetti ai lavori, sia spesso da considerarsi strategico per il Paese, oltre che necessario per garantire il futuro lavorativo dei tanti addetti, abbiamo deciso con convinzione di adottare dei provvedimenti eccezionali e diffusi.

Nei siti operativi sono stati resi immediatamente disponibili dispenser di soluzioni disinfettanti istantanee per le mani, oltre che tutte le informazioni relative alle buone abitudini per contrastare la diffusione del contagio, prendendo a riferimento le linee guida del Ministero della Salute, che sono state diffuse ai lavoratori attraverso gli strumenti elettronici di Knowledge Base utilizzati quotidianamente, nelle bacheche e nei bagni aziendali. La disposizione del personale nelle sale, pur sacrificando il presidio necessario per la gestione del servizio, prevede una distribuzione “a scacchiera” tale da consentire il rispetto della distanza interpersonale minima di 1 metro tra gli operatori telefonici. Nelle aree comuni e nella Intranet aziendale sono stati inseriti comunicati che invitano a mantenere tale distanza di sicurezza anche nelle aree break, durante le pause oltre che al di fuori del contesto lavorativo, nella convinzione che solo chi rispetta precisamente queste direttive potrà garantire il contenimento della diffusione del virus a beneficio della collettività.

I team leader ed il personale di staff, che per il contenuto del loro lavoro necessitano di interagire costantemente con gli operatori telefonici, sono stati dotati di dispositivi individuali monouso (mascherine e guanti). Sono state inoltre intensificate le operazioni di pulizia degli ambienti di lavoro con prodotti specifici per la disinfezione, e nel prossimo weekend, durante l'interruzione ordinaria settimanale di alcune attività a presidio feriale, sarà effettuato un'azione straordinaria di sanificazione, commissionata ad una società esterna specializzata in questi interventi, che sarà effettuata in tutti gli ambienti di lavoro delle due sedi di Matera e di quelle di Bari e Potenza.

La iniziativa più importante e strategica, e che rappresenta un significativo investimento economico ed organizzativo per la società, è la fortissima accelerazione in questi giorni della sperimentazione, avviata dal maggio 2017, dello smart working, primato di Datacontact in Italia per la figura dell'operatore telefonico. Ai 50 lavoratori già operativi in tale modalità prima della comparsa dell'emergenza Covid, si sta aggiungendo un numero significativamente più alto di risorse, con il raggiungimento delle 300 unità operative dal proprio domicilio dalla prossima settimana. Questo contribuirà in maniera ulteriore alla riduzione della densità di presenza nelle sale operative delle sedi aziendali. Questo importante sforzo finanziario ed organizzativo, proseguirà senza sosta anche nelle prossime settimane per intensificare ulteriormente le soluzioni di lavoro agile da rendere disponibili per le 1.300 persone che animano la nostra comunità aziendale. Le priorità sono ovviamente riservate alle attività considerate essenziali e di pubblica utilità secondo piani di sviluppo definiti con i Committenti.

Sono inoltre state definite delle disposizioni organizzative straordinarie relativamente all'attribuzione di ferie, permessi, cambi turno eccezionali, in modo da supportare le famiglie dei nostri lavoratori con particolare riferimento ai genitori in concomitanza con la chiusura delle scuole di ogni ordine e grado.

L'impegno nella divulgazione delle corrette informazioni alla collettività sulla emergenza Coronavirus continua anche nella gestione del numero verde telefonico 800.996688 della Regione Basilicata a disposizione dei cittadini lucani, collaborando costantemente con la task force regionale che con impegno sta affrontando nel territorio l'emergenza epidemiologica.

I lavoratori sono costantemente informati, direttamente attraverso i propri responsabili e con le rappresentanze sindacali, delle varie azioni messe in campo dalla società e stanno dimostrando consapevolezza, attenzione e grande spirito di collaborazione. A loro va il nostro ringraziamento sincero.

Sentiamo doveroso assicurare le famiglie dei nostri lavoratori e tutta la comunità che la società sta ponendo in campo tutte le possibili azioni per garantire la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro e non fermare le attività, per non andare incontro a criticità ulteriori nel prossimo futuro. Il contact center a servizio della comunità è un ambiente lavorativo serio, innovativo e professionale; ci auguriamo che da questa emergenza possa nascere anche un buon esempio di come far evolvere verso il digitale il mondo del lavoro, auspicando nel contempo un supporto concreto agli investimenti effettuati con coraggio in una situazione di emergenza.

Matera, 13 marzo 2020