

RADIOCOR

27 Dicembre 2011

Il Sole 24 ORE - Radiocor

27/12/2011 - 15:00

Breaking News 24

NOTIZIARIO DEL GIORNO

• **India: call center in ritirata, ma si aprono nuove opportunita' - TACCUINO DA MUMBAI**

di Romeo Orlandi *

Radiocor - Milano, 27 dic - I call center, uno dei simboli piu' potenti per identificare l'India che lavora, diluiscono la loro importanza. Crescono ancora, ma perdono competitivita', a vantaggio di altri paesi o addirittura di quelli che avevano delocalizzato nel sub-continente. La scelta indiana sembrava immediata per le aziende intenzionate a ridurre i costi e continuare ad offrire un servizio valido in inglese. In India la lingua e' diffusa, spesso e' l'idioma unificante in una terra di minoranze. Il costo del lavoro e' stata la seconda motivazione, mentre anche le tradizionali carenze indiane - le infrastrutture e l'invadenza della sfera politica - non sembravano in grado di penalizzare un business relativamente semplice. Linee aeree, banche, aziende telefoniche attive nei paesi anglosassoni hanno trovato agevole e redditizio il trasferimento delle operazioni. Per l'India il miglioramento occupazionale e' stato sensibile, con 350.000 addetti all'industria ed un salario di ingresso di 180 Euro mensili. Questo reciproco vantaggio ha trovato un ostacolo nella qualita' del servizio. Spesso l'inglese parlato per dare informazioni non e' adeguato, piu' frequentemente dai call center indiani non deriva la qualita' necessaria per rispondere a domande esigenti, tipiche di paesi ricchi, dove il consumatore si percepisce al centro della transazione economica. Le proteste degli utenti, certificati da valutazioni di marketing, hanno suggerito soluzioni alternative. Quella piu' immediata e' rappresentata dalle Filippine. Nell'arcipelago l'inglese e' piu' diffuso, integrato nell'assorbimento della cultura statunitense, sicuramente piu' diffusa di quanto sia in India. L'ascesa del settore e' stata spettacolare, anche a scapito di quella indiana. Ogni anno i 400.000 addetti del settore contribuiscono al 4,5% dell'intero Pil filippino, con un incremento annuo stimabile tra il 35 ed il 40%. Per ironia, dall'India i call center ritornano anche nei paesi di origine. Il motivo principale e' sempre la qualita' offerta, anche se la crescita indiana e la crisi internazionale rendono meno forti i differenziali di costo. Dopo che la Newcall Telecom aveva riportato onshore il suo centro di assistenza telefonica da Mumbai nel Lancashire, lo scorso luglio il Banco Santander UK ha chiuso i suoi 2 call center di Bangalore e Pune per riportarli nel Regno Unito. Le esigenze di una clientela sofisticata, in un settore delicato come quello bancario, sono state il motivo trainante della decisione. Le colpe indiane non vanno ricercate nella padronanza della lingua, quanto nella difficolta' nell'affrontare la complessita' delle domande. Per l'India tuttavia non si tratta di una sconfitta. E' possibile che nella divisione internazionale del lavoro, una redistribuzione dei compiti possa essere fisiologica. Il paese e' da tempo impegnato in una qualificazione del suo Bpo, il business process outsourcing, per il quale e' conosciuta come 'l'ufficio del mondo'. Appare naturale che le sue modulazioni piu' semplici, come i call center, la contabilita', l'immissione di dati nei computer, cedano dunque il passo ad attivita' piu' avanzate come la programmazione informatica, l'assistenza tecnica, l'elaborazione di dati complessi.

* presidente Comitato Scientifico Osservatorio Asia

Red-

SERVIZI PER GLI ABBONATI

Se desideri riconfigurare, sospendere il servizio o modificare il tuo indirizzo e-mail [clicca qui](#)
Per assistenza contatta il Servizio Clienti: portale@info.ilsole24ore.com