

Economia

DS4568 DS4568

**Teleperformance
società benefit:
risanamento concluso**

● a pagina 7

L'azienda

Svolta **Teleperformance** ora è una società benefit “Risanamento concluso”

Il contact center
con sede a Taranto
e duemila dipendenti
nella sola Puglia
ha chiuso il 2023
con un utile di 5,5 mln

di Anna Piscopo

L'ultimo atto del percorso di trasformazione che vede al centro Teleperformance Italia è la qualifica di società benefit. Il contact center con sede a Taranto, e una a Roma Fiumicino, conta in tutto 2500 dipendenti, di cui 2mila soltanto in Puglia.

Ricerca del profitto, responsabilità sociale e maggiore attenzione al capitale umano sono gli obiettivi dell'azienda guidata da Diego Pisa e Gianluca Bilancioni, rispettivamente amministratore delegato (dal 2016) e Cfo e direttore del personale (dal 2010). Un cambio di passo che si sta dando all'azienda, dopo che per anni al suo nome è stato associata

una gestione del personale non sempre rispettosa dei diritti dei lavoratori. In quest'ottica guarda il risanamento dei bilanci. Da una perdita di nove milioni di euro, registrata nel 2020, si è passati a un utile di 150mila nel 2021, fino ai 2,5 milioni di utile su un fatturato 2022 attestatosi a i 85 milioni. Sono i dati snocciolati da Anna Maria Massara, financial accounting and sustainability manager. «E le previsioni sono positive anche per il 2023 con un utile che viaggia sui 5,5 milioni», aggiunge.

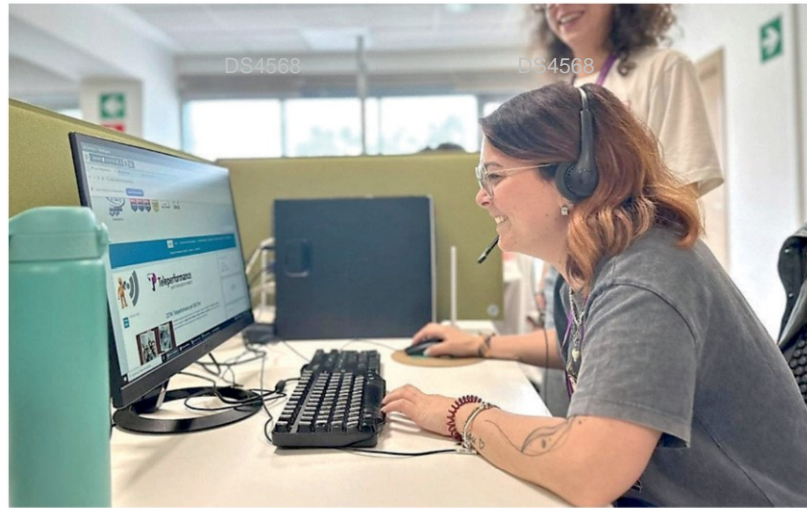
«Il risanamento dell'azienda - spiega Diego Pisa - è stato possibile grazie alla costruzione della comunità aziendale, fatta di persone che si sentono ascoltate, valorizzate e che quindi lavorano meglio. È stato però necessario cambiare anche il paradigma sul quale si basa ancora gran parte del settore: giocare al ribasso nei contratti tagliando poi sui compensi dei dipendenti. Noi ci siamo opposti a questa logica, con difficoltà, ma anche grazie ai nostri clienti abbiamo ottenuto risultati che ci hanno dato ragione». Tra le tappe che hanno scandito il percorso aziendale, è da cerchiare in rosso

il 2019. Ovvero da quando il nuovo management ha preferito rinunciare a commesse che non permettevano il raggiungimento dell'equilibrio tra margine aziendale e benessere lavorativo dei dipendenti. L'azienda ha siglato poi un contratto di programma con la Regione che ha portato al progetto Voice first sull'intelligenza artificiale. Non è tutto. Il ricorso allo smartworking si è rivelato strategico per una popolazione aziendale quasi tutta al femminile (72 per cento). Da qui si sono registrate meno assenze e maggiore produttività.

Alla fine del 2023, è stato sottoscritto coi sindacati un accordo per estendere lo smartworking a tempo indeterminato, il primo del genere nel settore. Il nuovo percorso ha portato a un abbattimento di assenteismo (causa malattia) del 12 per cento, e che è risultato più che dimezzato nel 2019. Attualmente è al due per cento. Nell'anno in corso, e per il quarto di fila, **Teleperformance** Italia è stata certificata Great place to work.

© RIPRODUZIONE RISERVATA





▲ **Contact center** Operatrici di **Teleperformance** nella sede di Taranto