

BOOM DELL'OUTSOURCING LA SEGRETARIA CHE NON DORME MAI

Lavora notti e weekend

In un anno triplicate le richieste di **assistenza esterna h24**



ELENA NIEDDU

SI AFFITTANO le sale per le riunioni o gli uffici interi. Si appaltano all'esterno, e cioè in outsourcing, la gestione dei siti Internet o anche la cura quotidiana dei profili sui social network. E si chiede sempre più l'aiuto della segretaria virtuale: ovvero, ci si affida ad aziende specializzate che offrono servizi di vario tipo, dal semplice rispondere al telefono prendendo nota delle chiamate all'organizzare viaggi e spostamenti, fino alla gestione della corrispondenza sui siti di e-commerce.

Il boom di queste aziende, che in Italia sono molte e vendono un ventaglio di opportunità piuttosto ampio, è indicativo. Perché sottolinea la tendenza di piccole imprese o liberi professionisti a rinunciare a una figura fino a poco tempo fa immancabile, quella della segretaria, per affidarsi a un'assistente che lavora, raccoglie chiamate e gestisce il loro tempo in uno spazio fisicamente distante dal loro ufficio.

Il fenomeno è nato qualche anno

fa, ovviamente importato dall'estero, ma negli ultimi diciotto mesi è esploso in Italia: il numero di professionisti che scelgono questa soluzione è, raccontano le aziende, più che triplicato. Non c'è, però, un unico modello: ogni società di servizi sceglie come ritagliare la propria offerta.

La prima ad arrivare in Italia, aprendo di fatto un nuovo mercato, è stata Segretaria24.it. Sbarcata nel 2004, offre un servizio attivo durante tutta la giornata, ore notturne comprese. Si paga a telefonate ricevute con tre formule diverse di abbonamento: in pratica, più il volume di comunicazioni è ampio, più si spende. «Negli ultimi 18 mesi abbiamo avuto un incremento di richieste del 200%» dice Stefano Martis del dipartimento Marketing and Sales dell'azienda «e il numero dei nostri clienti è nell'ordine di diverse migliaia». Il servizio viene richiesto in prevalenza dai liberi professionisti, che «sono circa il 65% dell'intero portafoglio e chiedono un servizio di segreteria durante tutto il gior-

no». La fetta restante è divisa in due parti praticamente uguali: le aziende start-up, che non possono ancora permettersi di assumere personale fisso, e le grandi aziende che chiedono, magari, un appoggio ai servizi di segreteria che hanno già all'interno. In pratica, funziona così: le chiamate vengono dirottate su un numero

che l'azienda mette a disposizione e che è attivo nei tempi e nei modi richiesti dal cliente. Anche, ad esempio, solo per la pausa pranzo.

Scordiamoci, però, il rapporto stretto fra datore di lavoro e segretaria: «Ogni cliente è seguito da tre-quattro segretarie, che sanno perfettamente come rispondere» assicura ancora Martis.

Diversa è la filosofia di Personal Planner, azienda di servizi che Cristina Felici ha impiantato a Bracciano, in provincia di Roma. «Il nostro non è un call center» precisa «ma un ufficio di segreteria vero e proprio, senza limiti» spiega Felici. La clientela è formata prevalentemente da liberi professionisti che chiedono spesso, oltre alle risposte al telefo-

no, anche un vero e proprio assistente personale: che organizzi viaggi, spostamenti e curi magari il data-entry per i siti di e-commerce. Il funzionamento è diverso: non si paga a numero di telefonate, ma si sceglie un "pacchetto" di servizi». In pratica, si ha a che fare con la stessa persona che ha, a sua volta, un paio di colleghe che sono in grado di sostituirla. Anche qui il boom dei clienti c'è stato, eccome: «Sono triplicati nell'ultimo anno» dice «ora sono poco meno di 500».

Chi chiede in prevalenza questo tipo di servizio? «Studi legali, innanzitutto» dice ancora «ma anche medici e tecnici professionisti che magari si spostano molto e non hanno modo di avere un ufficio». Segretaria e datore di lavoro non si conoscono personalmente: «Molti clienti sono fisicamente lontani da noi» dice ancora Felici «ma quando iniziamo a lavorare insieme, spesso poi vogliono conoscerci. E per prima cosa ci chiedono l'amicizia su Facebook».

Jessica Alessi, presidente di Secretary.it, non è stupita più di tanto del fatto che il fenomeno incontri il favore degli italiani in questo momento: «È naturale» dice «tutto questo è dovuto all'ottimizzazione delle mansioni di segreteria. Credo che sia un aiuto molto utile per le realtà aziendali medio-piccole. Ed è perché toglie alla figura dell'assistente di direzione tutte le incombenze della segreteria di base». Alle spalle c'è il cambiamento del ruolo della segretaria: «Oggi l'assistente di direzione è laureata, sa più lingue, sa leggere bilanci e statistiche» dice «non cura più i servizi generali, non ha più le funzioni meramente esecutive. E chi non lo capisce, oggi, è fuori dal gioco».

nieddu@ilsecoloxix.it

© RIPRODUZIONE RISERVATA

