

# BOOM DELL'OUTSOURCING LA SEGRETERIA 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 giorno».



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» assi-

cura 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 telefono, anche un vero e proprio assistente personale: che organizza 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

LO STUDIO

## Junk food, l'unica tassa che piace agli italiani

C'È UNA TASSA che piace agli italiani, quella sul cibo spazzatura. L'idea di un balzello che colpisca il consumo di junk food e di bevande gassate e zuccherate - la "taxe sode" già adottata da altri Paesi europei -, convince addirittura 8 italiani su 10. Emerge da un sondaggio della Coldiretti, che ha interpellato gli italiani su una delle ipotesi allo studio del governo Monti. Il risultato è stato un sì quasi plebiscitario, l'81%, purché l'introito sia destinato alla produzione di cibi sani e genuini.

In Francia la taxe soda sulle bibite gassate è entrata in vigore il primo gennaio.

Obiettivo: combattere l'obesità giovanile, gli effetti negativi sulla salute e il conseguente lievitare della spesa sanitaria. Ma a quanto ammonta la tassa? Due centesimi di euro a lattina, che basteranno per portare nelle casse dell'Eliseo circa 280 milioni di euro. L'iniziativa francese ne segue una danese analoga contro il cibo spazzatura ricco di grassi saturi come merendine, patatine e snack con un aumento di 16 corone (2,15 euro) al chilo.

Anche in Italia è urgente «affrontare un'emergenza che sta mettendo a rischio il futuro delle nuove generazioni» dice il presidente della Coldiretti Sergio Marini «bisogna scoraggiare il cibo spazzatura a partire dalle scuole». Ben il 34% degli italiani sotto i 10 anni, infatti, è lontano dal peso forma: il 22,1% è sovrappeso e l'11,1% obeso.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Un hamburger

# BIMBI IN FORMA

dottor MARIO COTELLESA - pediatri@ilsecoloxix.it

TANTE DIAGNOSI DIETRO IL MAL DI PANCIÀ

E' vero che la celiachia si può manifestare anche con ripetuti mal di pancia? Cosa bisogna fare in questi casi?

LETTERA FIRMATA E-MAIL

Il "mal di pancia" può essere espressione di diverse malattie mediche e chirurgiche e deve sempre essere valutato attentamente. La distinzione fra dolori addominali acuti, ricorrenti e cronici si riferisce non tanto

all'intensità del dolore, ma al ritmo di comparsa e alla sua durata. L'anamnesi e la clinica sono essenziali per la diagnosi (modalità di insorgenza del dolore, momento di comparsa, tipo di dolore, sede, irradiazione, rapporti con le attività quotidiane, sintomatologie associate). La diagnosi di dolore funzionale si basa sul fatto che è di breve durata, 2-3 h al massimo, è di tipo crampiforme, localizzato in sede perombelica e compare raramente di notte (un dolore notturno è di fatto quasi sempre su base organica).

Spesso i bambini a quest'età possono presentare il mal di pancia a causa di una situazione di ansia e disagio che si realizza quando è il momento di recarsi a scuola. Caratteristicamente il dolore compare prevalentemente al mattino, associata a volte a vaghi disturbi quali nausea, mal di testa, febbre, mal di denti, mal d'orecchie, etc. Di norma questi disturbi svaniscono nel fine settimana o durante le vacanze. D'altra parte è vero che i dolori addominali ricorrenti possono essere suggestivi per un sospetto di celiachia: sono dis-



Questa rubrica è anche nel programma News Jockey ogni lunedì mattina su Radio 19

SCRIVERE A: BIMBI IN FORMA  
Il Secolo XIX, piazza Piccapietra 21  
16121 Genova - Fax 010 5388426

ri e rigurgiti, il dolore o bruciore epigastrico. Se quindi la celiachia può presentarsi all'esordio con i dolori addominali, ovviamente non tutti i bambini con dolori addominali avranno la celiachia, per cui è evidente il ruolo del pediatra nell'orientare la diagnosi, attraverso una attenta anamnesi e la valutazione clinica e le indagini di laboratorio e/o strumentali. La diagnosi sierologica di celiachia si basa sulla determinazione nel sangue degli anticorpi anti-endomisio (EMA), antitransglutaminasi tissutale (tTGA). Nei bambi-

ni di età con più di due anni l'esame di elezione per la diagnosi sierologica di celiachia è rappresentato dagli anticorpi antigliadina (AGA). La diagnosi di certezza viene effettuata con la biopsia intestinale, che si esegue in endoscopia (gastroscopia), che è in grado di evidenziare l'eventuale appiattimento della mucosa intestinale. E' indispensabile formulare la diagnosi di celiachia in modo certo: la celiachia è una malattia cronica e la terapia (la dieta celiaca, priva del glutine) deve essere continuata per tutta la vita.

# I SEGNI DELLE STELLE

Dodici libri, uno per segno. Ogni volume presenta i vari aspetti dei segni zodiacali, dalla psicologia alle abitudini e gli interessi, dall'abbigliamento ai gusti culinari. E inoltre: amicizia, sesso e amore, le affinità con gli altri segni e una parte sull'ascendente, con una breve descrizione di cosa sia, come si calcola e quali effetti ha sul carattere.

OGNI GIOVEDÌ in edicola con Il Secolo XIX a euro 3,80 cad. più il prezzo del quotidiano

www.ilsecoloxix.it

Radio 19 IL SECOLO XIX