



## Al centro del mondo, in periferia

Una giornata con i colleghi del Centro di gestione traffico internazionale di Acilia che ogni giorno rispondono a migliaia di chiamate per i servizi 170 e 176

La sala è ampia e luminosa. Piena di postazioni con operatori in cuffia seduti davanti a un terminale. Non è granché diversa da molti altri call center, compreso il prevedibile brusio che denuncia attività. Solo avvicinandosi ai tavoli, però, e distinguendo le singole voci ci si accorge che accanto a un collega che sta comunicando in italiano il numero di un albergo francese, ce n'è un altro che parla inglese. Ancora due passi, altra postazione, altro collega: «Lo so che non è lì, signora. Sì, è in Italia, è proprio per questo che la chiamo. Le sto dicendo che il signor (...) è in Italia e vorrebbe parlare con lei. Però la chiamata è a carico del destinatario. Le va bene?». Ci lancia un'occhiata sorridente, per vedere se abbiamo inquadrato il problema, e intanto continua a parlare. In spagnolo.

### Una rete immersa nella quiete

Siamo ad Acilia, in una delle sale di gestione del traffico internazionale. Qui, teleselezione a parte, stanno di casa tutti i servizi in voce riguardanti l'estero, a cominciare da quello che fornisce informazioni, una specie di servizio 12 su scala planetaria che risponde al numero 176. E poi lo storico 170, le comunicazioni dall'Italia verso l'estero tramite operatore. O ancora il più recente *Italy direct*, che offre la possibilità di parlare con un operatore italiano da qualsiasi parte del mondo si effettui la chiamata purché ci si trovi in uno degli oltre 80 paesi in cui il servizio è attivo.

Di fuori, in curiosa contrapposizione con l'attività fervida dell'interno, non c'è praticamente nulla. Il complesso che ospita le sale di gestione del traffico internazionale (e numerose altre attività), si estende in larghezza ed è alto solo un piano. Lo circondano, oltre ai parcheggi per dipendenti e visitatori, prati così ampi che quando non passano le macchine c'è un silen-

zio inconsueto per chi vive in città. La città infatti è lontana, e nelle vicinanze non ve ne sono che alcune propaggini periferiche. Poi, proprio dove queste lasciano il passo alla campagna, si scorge l'imponente perimetro delle inferriate che circondano la sede e che accentuano le sembianze vagamente militari dell'insieme, suggestione rafforzata dal fatto che la casupola all'ingresso, dove i vigili regolano l'afflusso di pedoni e automobili allo spazio, viene da tutti chiamata bunker. Di pedoni, in realtà, vista la collocazione, ce ne sono ben pochi. È ben più frequente arrivarci in macchina, e se giunti quasi a destinazione vi capita di chiedere un'informazione a qualcuno, è possibile che la lampadina si accenda solo se e quando nominate Italcable.

Infatti, da quando la struttura è stata

**Tra i vari servizi garantiti dal Centro c'è anche quello di traduzione in linea, fornito in inglese, francese, tedesco e arabo**

inaugurata, nei primi anni Settanta, e fino alla fusione del 1994, il polo di via di Macchia Palocco 223 (è questo l'indirizzo preciso) faceva capo alla società cui spettava il compito di gestire le telecomunicazioni su scala intercontinentale, e da cui ancora oggi provengono la maggior parte dei colleghi di Acilia. Compresa Maria Grazia Zuliani, preposta alla sala numero due, cui spetta il compito di illustrarci il funzionamento del servizio. Anzi dei servizi, perché come abbiamo visto sugli stessi tavoli, e nelle stesse cuffie, arrivano chiamate relative a prestazioni differenti: il 170, il 176, l'*Italy direct*, ma anche, per esempio, le traduzioni in linea, un servizio che viene fornito in inglese, francese, tedesco e arabo, e consente di mettersi in comunicazione con una notevole quantità di paesi anche se non se ne conosce la lingua.

### Servizio non stop, è questione di fuso

«Di sale come queste - ci spiega Zuliani - ce ne sono sette, quattro a Roma e tre a Palermo. A quelle di Palermo, operative dalle 7 del mattino fino alle 24, fanno capo 113 operatori, mentre a Roma, dove il servizio è attivo 24 ore al giorno, i colleghi occupati nelle sale sono 155, ai quali ne vanno aggiunti 16 che effettuano esclusivamente servizio notturno». Una volta non era così, e la fascia notturna era coperta da una turnazione che riguardava tutti i colleghi: adesso invece ai 16 colleghi, tra cui figurano tre capturno, spetta il compito di garantire informazioni e comunicazioni internazionali tramite operatore dalle 22 alle 7. Un'occupazione tutt'altro che marginale, come è ovvio per un servizio che per le sue stesse caratteristiche coinvolge i quattro angoli del pianeta,

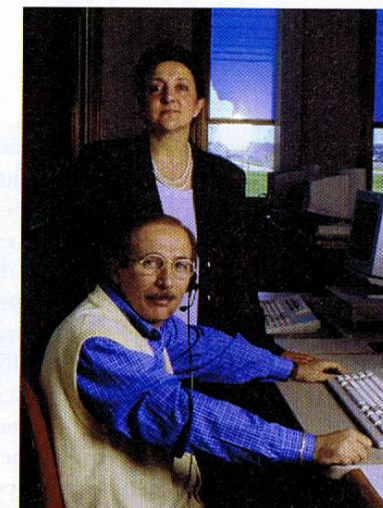
e che dunque risente in modo massiccio delle differenze di fuso orario.

«È evidente - continua a illustrare Zuliani - che non tutti i colleghi sono presenti contemporaneamente: tra Roma e Palermo la presenza media si aggira sulle ottanta unità la mattina e poco più il pomeriggio, mentre i turnisti notturni contemporaneamente in servizio sono circa una decina». Notte a parte, la durata di un turno è di 7 ore e 12 minuti, intervallate da mezz'ora di pausa da giostrare in base alle esigenze del servizio (fare un lavoro di questo tipo è di fatto come stare allo sportello), e dalle ovvie necessità fisiologiche.

Le cifre delle chiamate in arrivo fanno impressione. Zuliani ci mostra quelle del giorno precedente alla nostra visita: 15.091 richieste per il 176 e 3.340 per il 170. «Siamo in media - ci informa - anche se talvolta si registrano delle particolari impennate stagionali». L'organizzazione del lavoro prevede che per ogni sala vi siano quattro capturno, anche loro soggetti a delle turnazioni, con «mansioni di supervisione delle risorse e del traffico». In più ciascuna sala ha il cosiddetto preposto, che ne è il responsabile e gestisce la sala in toto, occupandosi tra l'altro di dirimere eventuali controversie eventualmente createsi con qualcuno dei clienti, situazioni talvolta ascrivibili al più classico dei «mi faccia parlare con un responsabile».

### Al telefono con l'universo

Nel frattempo, preso in prestito da una delle sale per contribuire alla chiacchierata con *Pianeta*, ci ha raggiunto Roberto Polimeni, che fa questo lavoro da ventidue anni e non ha dunque difficoltà ad entrare subito in argomento. «Uno dei problemi più frequenti - spiega - ce l'abbiamo con la ricerca degli indirizzi. Ci sono persone che chiamano il 176 perché hanno il numero telefonico e vogliono l'indirizzo, ma noi proprio non possiamo darlo, ci viene vietato in base alla legge sulla privacy, ma questo non



MARIA GRAZIA ZULIANI, preposta alla sala numero due, e Roberto Polimeni. Sotto, la collega Rosanna Tizzano e, nella pagina accanto una veduta d'insieme del Centro di Acilia







sempre viene capito, e talvolta si rende indispensabile l'intervento di un capoturno o di un preposto».

Viene spontaneo ipotizzare che non siano queste le uniche criticità di un servizio che comporta in modo pressoché fisiologico una miriade di contatti umani, sia pure mediati dalla cuffia/telefono, e la necessità di interfacciarsi con operatori stranieri ogni volta diversi. «Un'altra delle situazioni che si crea - chiarisce Polimeni - è quella per cui un cliente che hai già sentito in altre circostanze fa fatica a capire perché non riesci a fornire un servizio che in altre circostanze hai erogato senza difficoltà. Semplicemente succede che, lavorando con diversi paesi esteri, cambino le condizioni necessarie per poter evadere una richiesta: dipende da come è configurata la banca dati di ciascun paese. In Australia, per fare un esempio, se si vuole cercare un numero di Sidney occorre conoscere perfino il rione, e in Giappone è praticamente proibitivo ottenere un numero se non si hanno proprio tutti i dati a disposizione. È chiaro che nella maggior parte dei casi l'esperienza aiuta, se non altro a risparmiare tempo, perché conoscendo le abitudini del paese in questione siamo già in grado di sapere di quali elementi ab-



biamo bisogno perché la nostra richiesta venga soddisfatta».

È questo un lavoro in cui, come spesso succede, qualità e quantità si intrecciano, non senza qualche difficoltà. Lo si capisce dai racconti dei nostri interlocutori, ma anche passando un po' di tempo in sala e rubando con le orecchie: non sempre le richieste sono facili da evadere, e spesso i colleghi - pur tenendo necessariamente conto dei tempi di servizio - si prodigano affinché il cliente ottenga comunque l'informazione desiderata, seppure accada che talvolta la scarsità di dati in suo possesso renda la ricerca un po' più laboriosa.

«Anche perché - aggiungono - il 176 dà immediatamente luogo a un addebito pari a sei scatti, indipendentemente dal fatto che la ricerca vada o meno a buon fine, e questo a maggior ragione fa sì che si faccia tutto il possibile per la soddisfazione di chi chiama».

Poi c'è chi sbaglia numero, e lì c'è davvero poco da fare.

«Capita - racconta Polimeni - che qualcuno legga "informazioni" e chiami subito, senza leggere oltre; poi magari gli occorrono delle notizie sulla bol-

**LE OPERATRICI Paola e Carla Mabellini e, sotto, il collega Alfredo Giordani. Le persone impegnate nelle sale di Acilia sono 155, mentre nelle tre sale di Palermo lavorano 133 colleghi**

**Molto importante per chi lavora qui è la capacità di interfacciarsi con operatori stranieri ogni volta diversi**



letta. In più qualcuno semplicemente si sbaglia a digitare: basta voler chiamare un numero verde, invertire per errore la seconda e la terza cifra, e si arriva a noi. Questo particolare problema è stato però superato con l'avvento della nuova numerazione 800».

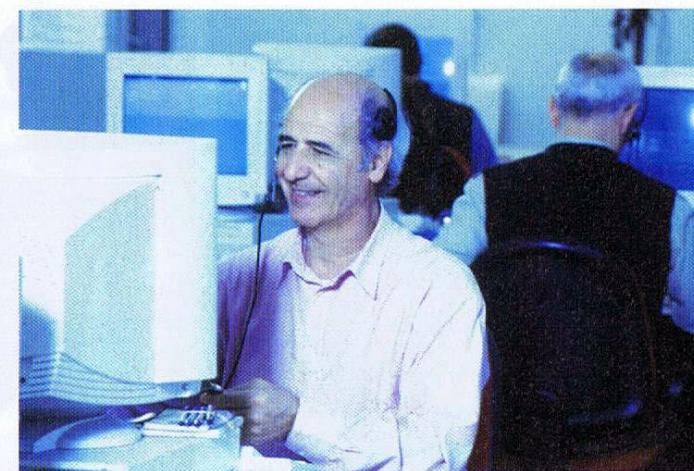
**Quantità e qualità, possibilmente a braccetto**

A passare un po' di tempo in sala, guardando la frequenza con cui brevi momenti di pausa si succedono a nuove chiamate, l'impressione è quella di un flusso ininterrotto. Chiediamo quante chiamate ricevono mediamente in un'ora, tanto per farci un'idea.

«Tante - risponde di getto Polimeni - specialmente se sono relative al 176. Quando le richieste sono semplici ci metti 30 secondi, anche meno. In qualche altro caso possono volertici due minuti, forse più. In ogni caso diciamo che si possono fare circa 40 interventi all'ora».

E qualcuno dovrà pur farli, se le cifre sono quelle che abbiamo riportato in precedenza, cui vanno aggiunte le 1700 chiamate ricevute dall'Italy direct (sempre nel giorno precedente a quello della nostra visita) e quelle relative ad altri servizi di minore rilevanza numerica, per esempio le traduzioni in linea, ma che comunque impegnano non poco i nostri operatori.

Un'altra cosa che le cifre sanciscono oltre ogni dubbio, è l'assoluta preminenza numerica del servizio 176. Se, insomma, oltre 15.000 persone chiamano ogni giorno le sale di Acilia per chiedere informazioni su numeri di altri paesi, sono "soltanto" 3000/3500 quelle che utilizzano i servizi degli operatori per le loro chiamate internazionali. Parecchi, ma comunque molti meno di quanti utilizzavano il 170 in passato. Un motivo c'è, semplice, nitido e ben noto a chi lavora per Tele-



com Italia: si chiama teleselezione e ha comportato il progressivo venir meno della necessità di utilizzare i servizi tramite operatore. Lo stesso, però, le oltre 3000 chiamate giornaliere fatte registrare attualmente la dicono lunga sulla sopravvivenza di un servizio che, comunque sia, ha fatto la storia di questa azienda.

Oggi si chiama il 170 quando si vogliono fare chiamate a carico del destinatario, e comunque in tutti i casi in cui l'addebito avviene all'estero, oppure quando si voglia passare tramite operatore per aggirare eventuali difficoltà nel prendere la linea.

**Bonjour Paris... ma trionfa l'inglese**

Tanto per il 176 che per i 170 i colleghi utilizzano delle schermate di computer denominate "formato cartellino". Zuliani, per illustrarcene al meglio il funzionamento, ci tratta da

**LE QUATTRO SALE di Acilia garantiscono la gestione del traffico internazionale 24 ore al giorno. Nella foto Giuseppe Macaione**

**In media il Centro riceve oltre 20.000 chiamate al giorno, di cui 1.700 per il solo servizio Italy Direct**





clienti. Ascolta la nostra richiesta, riempi adeguatamente tutti i campi e poi ci offre l'ebbrezza della diretta. Così di lì a qualche secondo le sentiamo dire *Bonjour Paris, c'est l'Italie que vous appelez, pouvez-vous me donner le numero...?* Perfetto.

La prova in diretta richiama istintivamente il ruolo svolto dall'utilizzo delle lingue in un'attività come questa, anche al di là dello specifico lavoro di traduzione. «È fondamentale - illustrano Zuliani e Polimeni - anche se oggi l'inglese è a tutti gli effetti diventato lingua internazionale, risolvendo una quantità di problemi e rendendo più snelle molte operazioni».

È il trionfo dello *spelling*, che rende possibile comunicare a chiunque anche il nome più impronunciabile.

«Una volta - chiarisce Polimeni - per cercare qualcuno in un albergo in Cina bisognava avere il numero di stanza, perché con i nomi non c'era verso; adesso, con la diffusione planetaria dell'inglese, non c'è più problema».

«Comunque - aggiunge Zuliani - la maggior parte dei colleghi che lavorano a questi servizi ha una notevole anzianità di servizio, e molti di loro conoscono diverse lingue. È un patrimonio che, ferma restando l'estrema utilità dell'inglese, ci teniamo ben stretto».

È netta, specialmente quando il discorso si sposta sul servizio 170, la sensazione di un prima e di un dopo, di una sorta di età dell'oro di questo servizio, che ha tra le sue caratteristiche quella, non da poco sotto un profilo di geografia sociale, di seguire i grandi flussi migratori: se dunque un grosso flusso comunicativo è stato in passato quello verso i paesi di destinazione (America Latina, soprattutto) di molti nostri connazionali, oggi per contro una rilevante fetta delle chiamate che transitano per i tavoli del 170 sono quelle effettuate da stranieri giunti nel



nostro Paese verso le loro terre d'origine. Le Filippine per esempio, oppure, come nei giorni scorsi è stato drammaticamente evidente, l'Albania.

### Memorie del 170, da giovane

E comunque, ben al di là delle principali direttrici di traffico, qualcosa è cambiato. Prova ne sia la sperimentazione in atto sulla possibilità di automatizzare la procedura per le chiamate a carico del destinatario. «Adesso il servizio - ci spiegano - è più spersonalizzato. È ovvio che per molti versi questo è un bene, in quanto risultato di una crescita tecnologica assai significativa. Però in passato c'erano situazioni in cui in un certo senso la chiamata "la facevi tu", ed era una bella sensazione». E visto che era bella ce la facciamo raccontare, e affiorano ricordi e aneddoti

**ASSUNTA CHIOCCHI e, sulla sfondo, ancora Rosanna Tizzano. Il 176 riceve mediamente 15.000 chiamate al giorno, mentre al 170 ne arrivano circa 3000**

**In via di sperimentazione la possibilità di automatizzare la procedura per le chiamate a carico del destinatario**

da farci un numero monografico, come quelli riguardanti interlocutori internazionali con i quali si lavorava talmente spesso che adesso se ne parla come di vecchi amici: Henriette in Siria, oppure il mitico Yussuf in Somalia, che quando gli veniva richiesta la comunicazione con il signor Tal dei Tali era capace di rispondere "No, non è a casa, l'ho visto passare poco fa, è al club, te lo passo lì", piccolo, significativo esempio di sale dislocate alla periferia della periferia e della loro miriade di contatti con altri mondi.

E poi memorie di tempi in cui la dimestichezza con le telecomunicazioni non era quella di oggi, per cui al faticoso "da dove chiama?" capitava di sentirsi rispondere "da casa mia", e avanti di questo passo fino a "mi dà il suo numero?" con il cliente dall'altra parte che inizia "uno, due, tre, quattro..." sciorinando in sequenza tutte le cifre del disco combinatore. Altri tempi, quando la teleselezione era di là da venire o soltanto agli inizi, e chi allora lavorava ad Acilia si preoccupava di diffondere la novità, spaziando dal vero e proprio marketing al tirocinio personale.

«Man mano che la teleselezione diventava possibile con nuovi paesi - ricorda Polimeni - noi chiamavamo quelli che dai tabulati risultavano essere i nostri clienti abituali e li mettevamo al corrente della nuova opportunità, ma capitava anche di cogliere l'occasione di una chiamata ricevuta per spiegare a qualcuno che poteva raggiungere la persona desiderata in modo più rapido ed economico».

Oggi, che la teleselezione è pratica quotidiana per milioni di utenti, le sale di gestione del traffico internazionale di Acilia sono un fertile crocevia in cui memoria e cultura



aziendale ancora incontrano una "sciocchezza" come oltre 20.000 chiamate al giorno ripartite tra i vari servizi. E se il "formato cartellino" che compare sui monitor si chiama così, è perché prima c'era proprio il cartellino: un rettangolo di cartoncino giallo chiaro su cui andavano appuntati a mano tutti i dati relativi a ogni singola conversazione: chiamante, chiamato, durata, addebito. Tutto. Maria Grazia Zuliani ce lo illustra con un misto di divertimento e passione. Se lo ricorda voce per voce, come se l'avesse usato fino al momento prima.

Di sicuro, da queste parti, non è l'unica. ■

Alessandro Mauro

**Quando si diffuse la teleselezione i colleghi si preoccuparono di illustrarne il funzionamento a moltissimi clienti**

**LA CONOSCENZA delle lingue è un utile patrimonio che contraddistingue molti dei colleghi di Acilia. Nella foto una delle sale che si occupano di gestione del traffico internazionale**