



Lavoro, effetto lunedì: per aziende italiane +28% chiamate rispetto agli altri giorni della settimana

Descrizione

(Adnkronos) La settimana lavorativa è appena iniziata, ma per le aziende il telefono è già particolarmente attivo il lunedì, tra richieste di informazioni, appuntamenti da fissare, prenotazioni e comunicazioni rimaste in sospeso dal weekend. È un fenomeno che mette alla prova soprattutto le piccole e medie imprese, chiamate a conciliare la gestione dei clienti con le numerose attività operative del lunedì. A fotografare questa dinamica è fonio.ai, piattaforma europea di intelligenza artificiale per la comunicazione con i clienti: in Italia il lunedì mattina si registra un volume di chiamate superiore del 28% rispetto alla media degli altri giorni lavorativi nella stessa fascia oraria, confermandosi il giorno di maggiore pressione sulle comunicazioni telefoniche delle aziende.

Da un lato, incidono le richieste maturate durante il fine settimana, che possono essere rinviate al primo giorno lavorativo utile; dall'altro, la ripresa delle attività amministrative, commerciali e organizzative, che genera nuove esigenze di contatto tra aziende, clienti e fornitori. L'inizio della settimana non è l'unico momento critico. Analizzando la distribuzione delle chiamate nell'arco della giornata, fonio.ai rileva che in Italia il picco delle telefonate si registra alle ore 10:00, quando le attività lavorative sono già nel pieno del loro svolgimento e il personale può essere impegnato nella gestione di clienti, appuntamenti e altre mansioni.

Ma le richieste non si fermano con la chiusura degli uffici. Il 26,7% delle chiamate aziendali in Italia arriva al di fuori della fascia lavorativa convenzionale, compresa tra le 8:00 e le 18:00 dal lunedì al venerdì. Una percentuale che colloca il nostro Paese al primo posto tra i nove mercati europei analizzati, davanti al Regno Unito (24%) e nettamente sopra la Germania (11,5%). Anche il weekend pesa sulle comunicazioni: il 12,7% delle chiamate viene ricevuto il sabato o la domenica, la seconda quota più alta in Europa dopo il Regno Unito. Un dato che evidenzia come le esigenze di contatto dei clienti non coincidano necessariamente con gli orari di apertura delle imprese. Le richieste continuano ad arrivare anche quando molte attività sono chiuse e quelle non risolte possono contribuire ad alimentare il carico di lavoro alla ripresa della settimana.

Numeri che raccontano una sfida organizzativa più ampia: garantire continuità nella relazione con i clienti, anche quando le risorse interne sono già impegnate o non disponibili. Per molte piccole

imprese, dove la stessa persona si occupa contemporaneamente di attività operative, amministrazione e servizio clienti, rispondere al telefono significa interrompere altre mansioni. Non rispondere, d'altra parte, può significare lasciare in attesa una richiesta o perdere un'opportunità commerciale. Gli assistenti vocali basati sull'intelligenza artificiale possono rappresentare uno strumento di supporto alle imprese, soprattutto nei giorni e nelle fasce orarie caratterizzati da una maggiore concentrazione di chiamate. Secondo l'analisi, in Italia il 65% delle chiamate gestite da fonio.ai viene concluso autonomamente dall'AI, senza necessità di trasferimento a una persona.

Il picco di chiamate del lunedì, afferma Marco Caputo, country manager Italia di fonio.ai, evidenzia una criticità organizzativa che riguarda molte imprese: la difficoltà di gestire una domanda di contatto concentrata proprio nei momenti in cui le risorse sono maggiormente impegnate nelle attività operative. Le aziende devono ripensare le modalità di distribuzione del carico di lavoro e come gestiscono le richieste in ingresso. Soprattutto nelle PMI, dove le persone ricoprono spesso più ruoli, e la capacità di distinguere tra attività ripetitive e interazioni che richiedono competenze specifiche diventa essenziale.

L'effetto lunedì riguarda la quotidianità delle imprese e diventa particolarmente evidente quando, all'inizio della settimana, attività, appuntamenti e comunicazioni tornano a sovrapporsi. Oggi, le aziende sono chiamate a una nuova gestione organizzata dei flussi di comunicazione, senza trasformare la reperibilità in un carico di lavoro aggiuntivo.

?

lavoro

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Ottobre 19, 2026

Autore

redazione