

# in\_contact

Newsletter des Branchenverbandes CallNet.ch

März 2018



## Die CAT-Award Gewinner 2018

SEITE 2  
**Editorial**

SEITE 3  
**Call Center World**

SEITE 4  
**CAT-Award**

SEITE 5  
**Service Excellence  
Cockpit**

SEITE 6  
**Ausbildung**

SEITE 7  
**Sonntagsarbeit**

SEITE 7  
**Bildungs-  
verantwortung**

SEITE 8  
**Awards Night**

# CallNet.ch Factory – vom Schlagwort zur Umsetzung



Vor gut zwei Jahren machte sich der Vorstand Gedanken darüber, wie der stetig steigende Arbeitsanfall, die zunehmenden Erwartungen der Mitglieder sowie die immer dichter eingeforderten Präsenzen der Öffentlichkeit mit einem Milizsystem in Einklang zu bringen wären. Auf der Basis dieser Ausgangslage entstand eine inhaltlich und organisatorische Vision mit dem Arbeitstitel CallNet.ch Factory. Endlich wird nun die Umsetzung greifbar – was aber bedeutet dies genau?

Mögen Sie sich noch erinnern, welche Ziele wir uns dazu gesetzt hatten? Was genau waren die wegweisenden Hauptgedanken, auf welchen die CallNet.ch Factory aufsetzen sollte?

## Verbindlichkeit erhöhen

- Wie muss eine Verbandsstruktur aussehen, welche auf zukünftige Herausforderungen der Branche schnell reagieren kann?
- Wie stellen wir die Umsetzung von zentralen Projektvorhaben sicher, ohne dass der laufende Betrieb darunter leidet?

## Professionalisierung sicherstellen

- Wie schaffen wir es, den steigenden Ansprüchen der Mitglieder sowie externen Gruppen (Verbände, Politik, Konsumentenschutz) gerecht zu werden?
- Wie können wir unsere Positionierung in dieser breiten Stakeholder-Landschaft besser kommunizieren?
- Wie können wir die zusätzliche Komplexität sowie die steigenden Risiken über Kooperationen und Verträge mit Dritten besser absichern?

## Gewaltentrennung durchsetzen

- Was ist das neue Rollenverständnis des Vorstandes (Strategie, Kontakte, Input Inhalt, Verbandsführung)?
- Wie genau organisieren wir die Sicherstellung eines effizienten Betriebsmodells (Umsetzung, Leistungserbringer)?
- Wie können wir Mitglieder über die Delegation von Aufgaben besser in die Prozesse einbinden? (Öffentlichkeitsarbeit, üK-Präsidium, usw.)
- Wie muss eine zeitgemässe Governance ausgestaltet sein, um Interessenskonflikte zu vermeiden?

Da wir Ende 2017 mit grossem Bedauern die Kündigung unserer aktuellen Geschäftsstelle – unter der Leitung von Karin Bossard – auf den 31. März 2018 entgegennehmen mussten, hatte sich der Druck, endlich eine tragfähige Ziellösung zu finden, zusätzlich erhöht.

Mit viel Zuversicht kann ich nun sagen, dass wir guter Dinge sind, per Ende des laufenden Geschäftsjahres 2017/2018 alle nötigen Arbeiten abgeschlossen zu haben, um am 1. August 2018 sagen zu können – yes, die CallNet.ch Factory ist Tatsache. Unter dem an der letzten Generalversammlung dazu verabschiedeten Projekt «Transition» arbeiten wir an vier Themen:

1. Suche eines Geschäftsführers für die CallNet.ch-eigene Geschäftsstelle
2. Rekrutierung eines neuen Vorstandes sowie weiterer Funktionsträger
3. Definition der für die neue Organisation notwendigen Grundlagen und Aufbau der nötigen Infrastruktur
4. Sicherstellung des operativen Betriebes

Der aktuelle Vorstand hat also ein «Ablaufdatum» und Sie liebe Mitglieder, sind nun selbst gefordert. Gehen Sie über die Bücher und fragen Sie sich, ob Sie nicht über die nötige Kompetenz und Zeit verfügen, um sich für ein Vorstandsamt oder eine andere zu besetzende Funktion zur Verfügung zu stellen. Eine Strategie ist nur so gut, wie die Umsetzung gelingt. Gesucht sind also neue Köpfe, welche mit belastbarer Leidenschaft und viel Herzblut, die 20-jährige Geschichte von CallNet.ch weiterschreiben möchten.

Wer mehr dazu erfahren will, der nehme Kontakt auf. Ansprechpersonen dazu sind der Projektleiter des Projektes «Transition», Roger Meili (Ehrenpräsident CallNet.ch) sowie Dieter Fischer (Präsident CallNet.ch).

Ich wünsche Ihnen einen tollen Start in den Frühling und freue mich auf ein Wiedersehen.

DIETER FISCHER  
Präsident CallNet.ch

## IMPRESSUM

Herausgeber: CallNet.ch  
 Redaktion: Raphael Raetzo, CallNet.ch, Pfadacher 5  
 CH-8623 Wetzikon, Tel. +41 43 488 18 64  
 Fax +41 43 488 18 61, sekretariat@callnet.ch

**CALLCENTER WORLD**

# CallCenterWorld 2018: So erfolgreich wie nie

Die CallCenterWorld feierte in diesem Jahr das 20jährige Bestehen. Mit 8200 Besuchern wurde ein Besucherplus erreicht. Hauptthemen waren Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Chatbots.

Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Chatbots waren die grossen Themen auf der CCW. Mit rund 8200 Besuchern (2017: 8000) an den drei Messetagen konnte Europas grösster Branchentreffpunkt für alle, die mit Kunden arbeiten, erneut ein Besucherplus verzeichnen. Die mit 270 Ausstellern aus rund 20 Ländern ausgebotene Messe informierte die Besucher vom 27. Februar bis 1. März umfassend. Gemäss dem Motto der CCW 2018 «stay connected» wurde in Vorträgen, Workshops und Diskussionsrunden gezeigt, wie Unternehmen den neuen Anforderungen der Kunden an den Kundenservice gerecht werden können. Nur wer seine



Kunden kennt und versteht, wird sie langfristig an sein Unternehmen binden können. Innovative Technologien und Methoden unterstützen dabei, immer erreichbar zu sein und Kunden zu begeistern.

Wie Unternehmen diese Technologien und Methoden bereits erfolgreich einsetzen, konnten Besucher im Kongress

erleben. Referenten von Payback, Samsung, HUAWAI und anderen Unternehmen teilten ihre Erfahrungen über den Kundendialog der Zukunft. Wie die Digitalisierung die Kommunikation zum Kunden verändern wird, zeigte Internetpionier und Digital-Philosoph Sascha Lobo. Und wie Unternehmen eine neue Generation, die Millennials, als Kunden

begeistern und als Mitarbeiter binden können, erklärte Philipp Riederle, Autor und Digital Native.

2019 findet die CCW vom 18. bis 21. Februar zum 21. Mal erneut im Estrel Congress Center in Berlin statt. Weitere Informationen finden Interessierte im Internet auf [www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)

## Swiss Connect an der CallCenterWorld

Die CallCenterWorld ist der wichtigste Branchenfachkongress in der DACH-Region. Seit vielen Jahren organisiert der Verband den Swiss Connect – eine Networking-Plattform für Schweizer anlässlich der CCW.

Insgesamt 8200 Besucher hat die CallCenterWorld in diesem Jahr verzeichnet. Die CallCenterWorld ist der wichtigste

Fachkongress für die Branche der DACH-Länder. Dabei sind auch immer über 100 Besucher aus der Schweiz. Seit vielen Jahren

organisiert CallNet.ch den Swiss Connect – eine Netzwerkplattform für Schweizer während der CCW. «Stay connected» war das Motto der diesjährigen CCW.

Unterstützt wurde der Swiss Connect von den beiden Firmen SPIE und Genesys. In gemütlicher

Atmosphäre wurden Kontakte geknüpft, über aktuelle Branchenthemen diskutiert sowie bestehende Business Kontakte gepflegt. Anschliessend zum Swiss Connect fand die CAT-Verleihung statt.

*RAPHAEL RAETZO*




**CAT-AWARD**

# Mirjam Gosetti (TCS) gewinnt den CAT-Award für die Schweiz

Mit ihrem Projekt «CC on track» gewann Mirjam Gosetti, Kundendienstleiterin bei TCS, den diesjährigen CAT-Award für die Schweiz. Sie konnte sich gegen hervorragende Kandidatinnen durchsetzen. Christopher Zier von der Schweizer Firma Luware gewann den Innovationsaward.

Auf der CallCenterWorld werden jährlich die besten Call Center Manager des Jahres der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz) mit dem CAT-Award ausgezeichnet, verliehen vom CCW-Veranstalter Management Circle und dem Fachmagazin «CallCenter-Profi». Der CAT-Award ist der wichtigste personenbezogene Award der Kundendialogmanagement Branche innerhalb der DACH-Länder.

## Schweiz: Mirjam Gosetti (TCS)

In die Schweiz ging der Preis an Mirjam Gosetti, Leiterin Vertrieb und Kundenservice beim Touring Club Schweiz. Mit einem neuen Routing-Konzept und der Einführung einer Levelstruktur konnte die Beantwortungszeit schriftlich eingehender Anfragen von durchschnittlich 9,3 Tagen auf jetzt nur noch 2,3 Tage gesenkt werden. Mirjam Gosetti führte das Projekt mit Weitsicht und Nähe zu den verschiedenen Stakeholdern. Sie ist eine Vollblut Call Center Managerin, welche bereits seit vielen Jahren in der Branche tätig ist.

## Deutschland: Christian Schmidtchen (Telefonica)

In diesem Jahr ging der wichtigste Preis der Call-Center-Branche für Deutschland an Christian Schmidtchen, Head of Digital Assistance & Innovation bei der Telefonica Germany, für sein Projekt «Lisa – unsere vir-



Mirjam Gosetti

tuale Online-Hilfe». Durch die intelligente und automatische Lösung, die wiederkehrende Kundenanliegen schnell und zuverlässig beantwortet, können wertvolle Mitarbeiter-Ressourcen geschont werden. Dank des Bots konnte das Anfrage-Volumen via Chat und Hotline um etwa 8000 Kontakte pro Woche entlastet werden.

## Österreich: Wolfgang Hummer (EVN AG)

Wolfgang Hummer, Leiter Customer Relations bei der EVN AG, ist der Call Center-Manager des Jahres 2018 für Österreich. Mit seinem Projekt «Metamorphose – Aufbruch in die Zukunft»

ist ihm eine erfolgreiche Reorganisation des Kundenservice des Energieversorgers gelungen, wodurch Mitarbeiter und Kunden zufriedener sind, weil Aufgabengebiete klarer definiert und Tätigkeitswechsel seltener geworden sind.

## Innovationsward: Christo- pher Zier (Luware AG)

Erstmals wurde der CAT-Award auch in der Kategorie «Digitalisierung» verliehen. Über diesen Preis konnte sich Christopher Zier, Account und Partner Manager bei der schweizerischen Firma Luware AG, freuen. Er überzeugte Publikum und Fachjury mit einer Supervisor-Anwendung auf Basis der

«HoloLens» von Microsoft, einer Virtual Reality-Brille, die virtuelle Inhalte in reale Umgebungen projiziert. Der Supervisor kann so live am Geschehen im Call Center teilnehmen und dort zu Hilfe eilen, wo er dringend gebraucht wird.

Der Verband gratuliert allen Preisträgern für ihre tollen Leistungen!

RAPHAEL RAETZO

**SERVICE EXCELLENCE COCKPIT**

# Service Excellence Cockpit 2018

## Effizienzsteigerung durch Automatisierung von Prozessen

Bei der Digitalisierung und Automatisierung gilt es immer abzuwägen, wieweit die Effizienz in der End-to-End Betrachtung gesteigert werden kann. Die Kombination von Bearbeitungszeit und First Contact Resolution (FCR) ist ein gutes Indiz für die Effizienz eines Kanals. Abbildung 1 zeigt den Vergleich von Telefon und E-Mail. Hier schneidet der Telefonkanal nach wie vor gut ab. Bei beinahe gleicher FCR ist die Bearbeitungszeit beinahe zwei Minuten kürzer. Gerade weil hier email Ping-Pong vermieden werden kann, steuern Unternehmen mit einem hohen Reifegrad im Kundenservice mittlerweile mehr in Richtung Telefon oder Chat. Die Regel «Eingangskanal gleich Ausgangskanal» hat in Zeiten der Digitalisierung also mehr

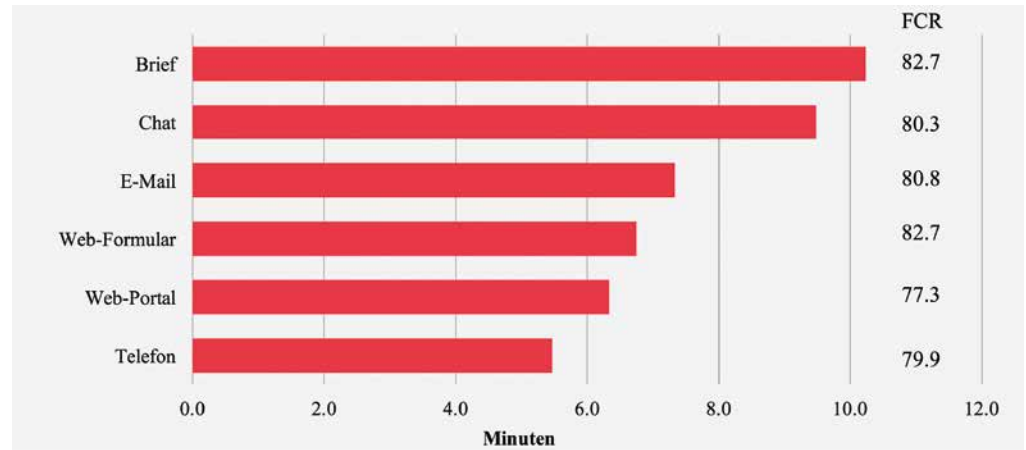


Abbildung 1: Durchschnittliche Bearbeitungszeit und First Contact Resolution

und mehr ausgedient. Denn: Wenn eine Kundenmail eintrifft, die der Mitarbeiter nicht versteht, weil sie bspw. schlecht formuliert ist, sollte dieser Mitarbeiter also den Kunden zurückrufen. Denn die Wahrscheinlichkeit, dass der Kunde plötzlich verständlicher schreibt, erhöht sich nicht, nur weil der Mitar-

beiter ihm eine Rückfrage per E-Mail zusendet.

Digitalisierung muss demnach dort ansetzen, wo die Bearbeitungszeit verkürzt werden kann. Im Service-Excellence-Cockpit haben wir untersucht, in welche Technologien zur Unterstützung der schriftlichen Kommunikation investiert wird.

Dabei haben wir gefragt, wie automatische E-Mail Response, Inhaltsanalyse oder Textbausteine eingesetzt werden. Bei der Betrachtung der aktuell verwendeten Technologien ist jedoch auffällig grosses Ausbaupotential vorhanden, wie die folgende Abbildung (2) zeigt.

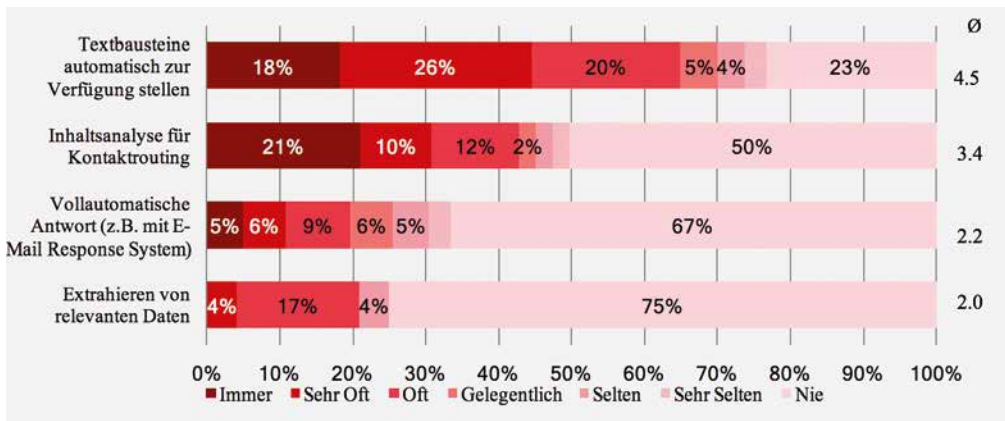


Abbildung 2: Technologieunterstützung für schriftliche Kommunikation

Noch werden Instrument zur Digitalisierung im Sprachbereich wenig eingesetzt, doch das kann sich rasch ändern. Neu ist es beispielsweise möglich gesprochene Dialekte zu digitalisieren und auszuwerten. Eine Krankenkasse versucht so beispielsweise die Kundenzufriedenheit mit einzelnen Telefonkontakten zu messen und zu steuern. Das gab es vor zwei Jahren noch nicht. Da stellt sich neu die Frage, welche

Informationen das Unternehmen braucht, um den Kunden besser zu verstehen als die Konkurrenz. Ebenfalls ergeben sich so neue automatische Möglichkeiten für die Beurteilung der Kundenzufriedenheit. Gewiss ist dies empathischer als den Kunden nach jedem Kontakt erwartungsfroh zu befragen: «Du, Schatz, wie war ich, wirst Du mich weiterempfehlen?!»

RÉMON ELSTEN

Das Service Excellence Cockpit ist eine umfassende europäische Benchmarking-Datenbank zur Erfassung und Darstellung der KPI's im Kundendialogmanagement. Insgesamt 180 Kundendienstorganisationen erfassen ihre Daten. Das Tool hilft dem Management den eigenen Kundenservice messbar und vergleichbar zu machen um so Optimierungspotentiale und vorausschauende Massnahmen zu erkennen. Mehr Informationen finden Sie auf [www.service-excellence-cockpit.ch](http://www.service-excellence-cockpit.ch).

Unternehmen müssen sich auf Basis der aktuellen Mengengerüste überlegen, welche Kundenanliegen im Service eigentlich automatisiert werden können, welche vereinfacht werden müssen und welche beispielsweise aus Fehlern des Unternehmens resultieren und so gänzlich vermieden werden könnten. Denn: immerhin 20% aller Kunden müssen wegen ein und desselben Anliegens den Anbieter ein zweites Mal kontaktieren.

**AUSBILDUNG**

## Supervisoren: Fast schlauer als der Chef

Der Lehrgang «Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis» feiert seinen 10. Geburtstag. Mit einem neuen Konzept und praxisrelevanten Lernzielen schreibt der Lehrgang auch im 11. Jahr seine Erfolgsgeschichte fort – vollgepackt mit Inhalten, die Unternehmen in der Praxis vorwärts bringen. Wir haben mit Peter Peterlechner, Weiterbildungsverantwortlicher bei CallNet.ch, über die Benefits für die Absolventen, die Unternehmen und die neuen Subventionsmöglichkeiten gesprochen.

**Herr Peterlechner, Sie haben zusammen mit Angelika Mittermüller den eidgenössischen Lehrgang für Contact Center Supervisor konzipiert. Worauf haben Sie besonders Wert gelegt?**

Peter Peterlechner: Der Lehrgang geht über eine klassische Führungsausbildung weit hinaus und deckt auch operative Themen wie HR, Personalgewinnung, Technologie und Planung ab. Zudem adressieren wir mit dem Lehrgang Spezialfunktionen innerhalb des Callcenters, wie beispielsweise Floor oder Workforce Management. Dieses Spektrum versetzt den Supervisor in die Lage, die Zusammenhänge zu verstehen, die richtigen Themen umzusetzen und entsprechend zu reagieren, wenn äussere Einflussfaktoren Änderungen implizieren. Führungskräfte brauchen in ihrem Berufsalltag ein Verständnis für die angelagerten Thematiken.

**Das klingt ziemlich anspruchsvoll!**

Ist es auch! Die Herausforderung mit dem Lehrgang und der Berufsprüfung ist, dass ein Callcenter Supervisor mit so vielen Themen in Kontakt kommt, bei denen es nicht ausreicht, sie nur oberflächlich zu kennen. Supervisoren müssen Statistiken nicht nur lesen können, sondern auch verstehen, was dahinter steckt und die Dynamiken begreifen. Wir haben deshalb einen sehr praxisnahen Lehrgang konzipiert, der den Leuten echten Mehrwert bringt. In bestimmten Themen sind die Führungskräfte danach fast schlauer als ihre

Vorgesetzten – was ja absolut wünschenswert ist, weil sie ja auch bei der Entscheidungsvorbereitung eine wichtige Rolle spielen. Wenn sie die Dynamiken gut interpretieren können, helfen sie in ihrem Unternehmen enorm dabei, die richtigen Entscheidungen zu fällen.

**Für wen ist der Lehrgang interessant?**

Einerseits für die Vorgesetzten, welche ihre Supervisoren oder Teamleiter mit der Diplomausbildung veredeln möchten. Andererseits natürlich für die Führungskräfte selbst. Für ihre Karriereplanung ist es wichtig, eine Prüfung abzulegen und einen Fachausweis in Händen zu halten, der belegt, dass sie ihre Themen beherrschen. Bei kleineren Unternehmen fehlt Führungskräften oftmals das technische, prozessuale, organisatorisch-planerische und operative Know-how im Contactcenter. Auch diese Führungskräfte können sich im Lehrgang aufmunitionieren. Eine weitere Zielgruppe sind die Absolventen der Grundbildung «Fachleute Kundendialog». Dabei handelt es sich um hoch motivierte Talente, die schnell im Unternehmen weiterkommen wollen und verstanden haben, dass ihnen ein Diplom dabei hilft, sehr früh spannende Führungsaufgaben zu übernehmen.

**Wann startet der nächste Lehrgang?**

Wir starten im Mai 2018 mit dem Lehrgang, der auf die Prüfung im Januar 2019 vorbereitet und drei Schwerpunkte enthält:



*Kennt das Daily Business und die Herausforderungen der Führungskräfte im Contactcenter und hat darauf basierend den praxisrelevanten Lehrgang «Contact Center Supervisor mit eidg. Fachausweis» konzipiert: Peter Peterlechner, Geschäftsführer customer connection und Weiterbildungsverantwortlicher bei CallNet.ch.*

1. Personalführung, 2. Organisation, Prozesse, Kommunikation, Marketing und 3. Contactcenter-Technologie, Datenschutz und Recht, BWL und VWL. Zusätzlich greifen wir aktuelle Themen auf und nehmen laufende Anpassungen auf Basis derzeitiger Entwicklungen vor. So sorgen wir dafür, dass der Lehrgang permanent aktuell gehalten wird. Den Abschluss bildet eine Projektarbeit, in der die Führungskräfte eine Problemstellung aus ihrer Praxis wählen können. Die Aufgabe besteht darin, das Problem zu analysieren, Lösungen zu entwickeln und diese auch zu implementieren. Dabei werden sie von den Dozenten unterstützt und begleitet. Dieser Output ist für die Unternehmen höchst spannend.

**Und was schätzen die Absolventen besonders?**

Auch wenn sie ob des grossen Umfangs oft stöhnen: Sie schätzen den breiten Fächer an Themen, der von der Mitarbeitermotivation über Prozessoptimierungen bis hin zu rechtlichen Themen und Verkauf reicht. Die

Inhalte werden sehr praxisnah vermittelt; das Wissen kann unmittelbar eingesetzt werden. Zudem sind die diplomierten Supervisoren am Arbeitsmarkt sehr gefragt. Und sie sind gut vernetzt: Die «Alumni» pflegen den Austausch auch nach der Ausbildung weiter.

**Warum ist gerade jetzt ein guter Zeitpunkt sich einzuschreiben?**

Einerseits steigen die Anforderungen an die Führungskräfte laufend. Der Lehrgang ermöglicht ihnen, ihre Aufgaben heute und in Zukunft professionell zu meistern. Erfreulich ist auch, dass der Bund neu 50% der Kursgebühren übernimmt. Die Subventionen sind bestimmt eine gute Zusatzmotivation für alle, die sich jetzt für den nächsten Level bereitmachen wollen.

CLAUDIA GABLER

**Mehr über den Lehrgang und die Subventionsmöglichkeiten erfahren:**

[callnet.ch/ausbildung/contact-center-supervisor-fa](http://callnet.ch/ausbildung/contact-center-supervisor-fa)

UNSERE STELLUNGNAHME ZUR SONNTAGSARBEIT BZW. ZUM ENTSCHEID SECO/BGER

## Keine Bewilligung für Sonntagsarbeit = Arbeitsplatzverschiebungen ins Ausland

Call Center brauchen für Sonntagsarbeit eine eigene Bewilligung vom SECO. Im Fall von MS Direct wurde diese Bewilligung während ca. 10 Jahren erteilt; eine neue Bewilligung wurde jedoch verwehrt. Auch das Bundesgericht hat diesen Entscheid gestützt. Als Folge davon werden nun ca. 15 Arbeitsplätze ins Ausland verlagert.

CallNet.ch kann die Regelung im vorliegenden Fall nicht verstehen: Trotz gleichbleibendem Gesetz wurde die Bewilligung für Sonntagsarbeit nicht mehr erteilt. Solche Urteile schwächen den Standort Schweiz. Einerseits werden so – wie im vorliegenden Fall –

bestehende Arbeitsplätze ausgelagert, andererseits werden sich neue Marktplayer gut überlegen, ob sie hier Investitionen tätigen sollen. Willkürliche und inkonsistente Gesetzesauslegungen sind Gift für die Wirtschaft.

Konsumenten wollen in der digitalen Welt einen rund-um-die-Uhr Service. Damit eine Firma wirtschaftlich erfolgreich unterwegs sein kann, muss sie sich auf die Bedürfnisse der Kunden einstellen. In Zeiten von eCommerce und Digitalisierung ist es deswegen ein Wettbewerbsnachteil für die Schweiz, wenn Sonntagsarbeit in einzelnen Bereichen nicht bewilligt wird.

Aus Sicht von CallNet.ch sollten bei solchen Entscheiden auch die Bedürfnisse der Kunden erfasst werden. Hat der Kunde einen Mehrwert, wenn er am Sonntag anrufen kann? Im Fall der MS Direct sehen wir hier ein klares Kundenbedürfnis. Deshalb verstehen wir den Entscheid nicht und setzen uns als Verband ein, um den Wirtschaftsstandort Schweiz zu erhalten und zu stärken.

**RAPHAEL RAETZO**  
Vorstand CallNet.ch

IN EIGENER SACHE – NEWS AUS DEM VERBAND

## Bildungsverantwortung

**Gerd Oser, Sie haben im November 2017 die Verantwortung für das Ressort Bildung des Verbandes CallNet.ch übernommen. Was motiviert Sie für dieses Amt?**

Die menschliche Kommunikation nimmt weiter zu und der Dialog mit dem Kunden wird immer mehr zu einem Schlüsselfaktor und -erlebnis. In diesem Wachstumsfeld möchte ich jungen Mitarbeitern eine gute Ausbildung bieten.

**Zuletzt konnte mit Winterthur auch in der Ostschweiz ein Ausbildungsstandort eröffnet werden. Worin liegt die Bedeutung dieser Angebotserweiterung?**

Wir sind sehr froh, nun auch im grössten Wirtschaftsraum des Landes präsent zu sein. Damit sind wir noch näher bei einer Vielzahl von Firmen, die Wert auf unsere Ausbildung legen. Diese Nähe hilft allen Beteiligten und rückt die Ausbildung hoffentlich auch auf den Radar von Unter-

nehmen, die sich vielleicht noch nicht mit diesem Berufsbild auseinandergesetzt haben. Gleichzeitig können wir mit dem neuen Standort natürlich auch mehr Jugendliche ansprechen, die in diesem Einzugsgebiet leben.

**Wo sehen Sie die grössten anstehenden Herausforderungen im Bildungsbereich von CallNet.ch?**

Eine grosse Aufgabe ist es sicherlich, diese noch junge Ausbildung weiter zu etablieren und auch in den Fokus zu rücken. Wir befinden uns nicht in einer Nische, sondern dort, wo Kommunikation stattfindet. Daher arbeiten wir auch an einem Bildungsfonds. Ein solcher würde unsere Bildungsarbeit massgeblich unterstützen. So wollen wir spezifischere Angebote entwickeln (weitere Module und Optionen), um die zukünftigen Fachleute noch besser auf den Arbeitsmarkt vorzubereiten.

**Vielen Dank für das Gespräch!**



*Gerd Oser hat über 20 Jahre Führungserfahrung in Verkauf und Kundenkontakt-Management. Seit mehr als 10 Jahren ist er als Dozent für Vertrieb und Führung in der Kaderausbildung engagiert.*

JUBILÄUM

# 10 Jahre Golden Headset Awards



**10** GOLDEN HEADSET AWARDS 2018  
Jahre

Zum 10. Mal organisiert Call-Net.ch in Kooperation mit dem Contact Management Magazine die Golden Headset Awards Night. Nominierte und Gestalter positiver Service-Erlebnisse treffen einander am 27. November 2018 im Miller's Zürich, um die Service Champions zu feiern.

**Golden Headset Awards 2018 – Jetzt einreichen und gewinnen!**

Im Rahmen der Golden Headset Awards Night werden die besten Contactcenter der Schweiz mit dem Golden Headset Award gewürdigt. Bewerben Sie sich jetzt in den Kategorien Innovation, Customer Focus, Employee Focus, Small

& Beautiful oder Best Partnership und feiern Sie Ihren Erfolg zusammen mit Ihrem Team. Die Bewerbungsfrist läuft bis 30. April 2018. Die Teilnahme ist einfach, schnell und kostenlos, das Erlebnis ausgezeichnet zu werden hingegen unbezahlbar. Jetzt mitmachen und gewinnen: [www.cmm-magazine.ch/award](http://www.cmm-magazine.ch/award)

## Sponsoren Golden Headset Awards 2017

