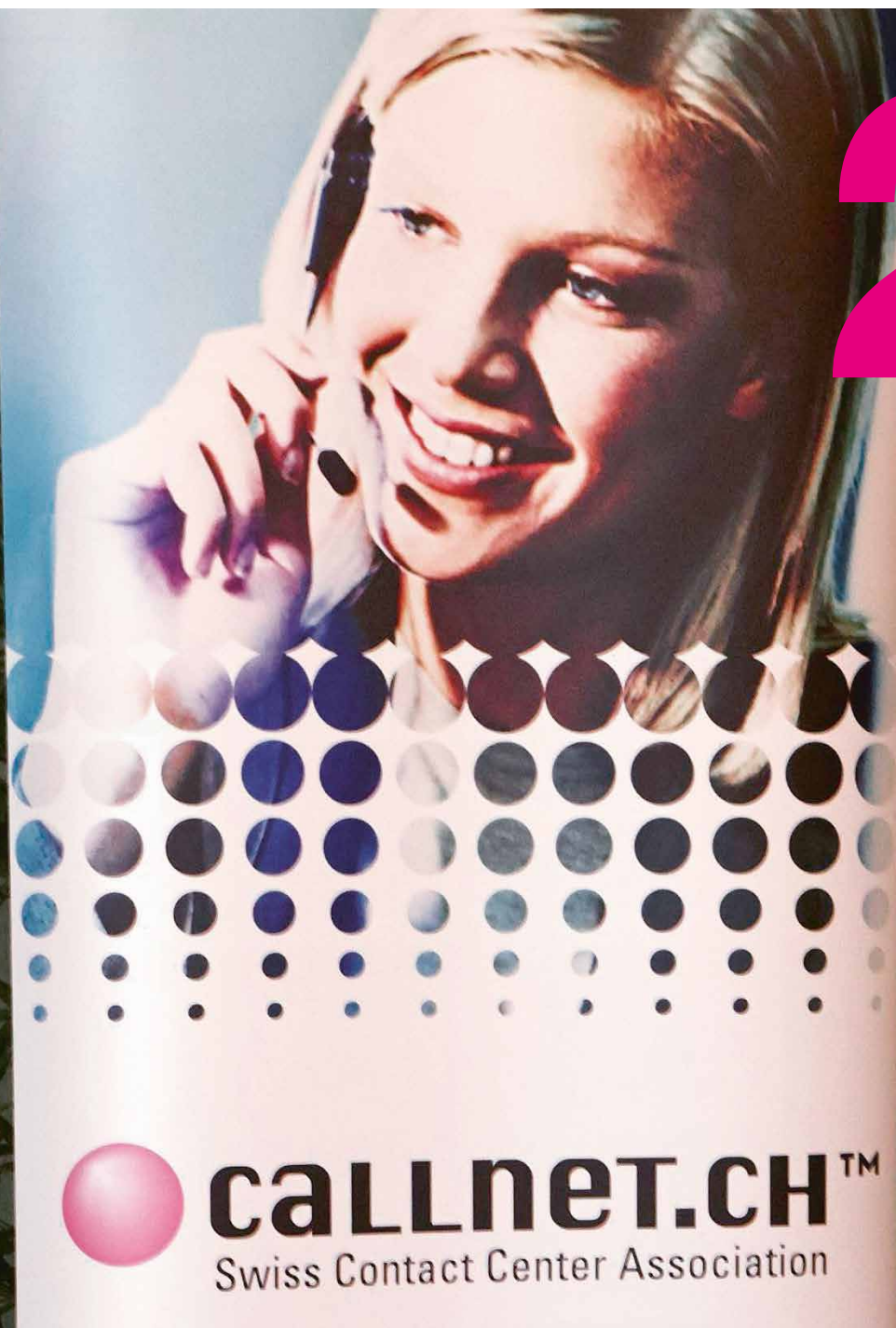


in_contact

Newsletter dell'Associazione professionale CallNet.ch

settembre 2017



20
Years
celebration



CALLNET.CH™
Swiss Contact Center Association

PAGINA 2
Editoriale

PAGINA 3
**Service Excellence
Cockpit 2017**

PAGINA 6
**Call Center Manager
dell'anno**

PAGINA 8
**Cerimonia dei
diplomi CCA**

PAGINE 4/5
CCL settoriale

PAGINA 7
20 anni di CallNet.ch

PAGINA 8
Formazione di base

20 anni di CallNet.ch – l'adolescenza è passata.



Alla fine del 1997 è stata posta la prima pietra per la fondazione di CallNet.ch. Alcuni visionari riconobbero allora nel tema call center il potenziale per qualcosa di più grande, per un'idea con effetto sul lungo termine nonché un'opportunità di sviluppare un nuovo settore.

Il bambino è cresciuto, nei primi anni ha imparato a camminare e con il suo ventesimo compleanno nel frattempo anche l'adolescenza è passata. Cosa abbiamo raggiunto e cosa ci aspetta nei prossimi anni?

Le iniziative centrali di CallNet.ch lanciate negli ultimi anni «controllo della qualità», «formazione di base, professionale e continua» nonché il «lavoro pubblico» sono servite a dare una chiara immagine dell'associazione. In sostanza l'obiettivo era quello di far nascere una stella polare con la quale tutti i soci potessero orientarsi in ogni momento. Inoltre vi era l'intento di utilizzare la luce di questa stella per affascinare oltre all'associazione anche clienti, committenti, politici e lobbisti. Cosa di cui andiamo fieri ogni giorno e che raccontiamo volentieri. Dietro tutte queste immagini si nasconde il proposito di ottenere e insieme creare le condizioni quadro che consentano di poter continuare a sviluppare i nostri affari, di oggi e di domani, in un contesto il più possibile liberalizzato. Il risultato dovrebbe essere un settore il cui valore economico trovi una considerazione duratura. In questi 20 anni noi crediamo di aver creato insieme le condizioni per raggiungere effettivamente questo obiettivo. Non tutto è andato secondo i piani, per qualcosa ci è voluto più tempo, non sempre abbiamo avuto lo stesso parere e in alcune cose abbiamo fallito. Ciononostante, il livello raggiunto è buono.

Dovremmo perciò sfruttare i prossimi anni per soddisfare anche in modo pratico e duraturo le grandi aspettative che abbiamo risvegliato con le nostre ini-

ziative. Inoltre è necessario riuscire a identificare e promuovere nuovi temi in modo lungimirante e così facendo creare plusvalore per i soci e per tutto il settore. Dovremmo ambire a quanto segue:

- *a livello di contenuti e organizzazione, avere padronanza del tema dialogo con i clienti, a vantaggio dei soci e delle relative attività in tutta la Svizzera, in tutte le loro diverse sfaccettature,*
- *intraprendere le misure necessarie per poter portare esperti a tutti i livelli lavorativi (collaboratori, management) al dialogo con i clienti,*
- *posizionarsi come partner competente riconosciuto e richiesto in tutta la Svizzera a livello politico e sociale e*
- *riconoscere temi e trend importanti come ad esempio la digitalizzazione, e saperne comprendere l'importanza per il nostro settore.*

È necessario impegnarsi ancora un po' per arrivare a tutto ciò. Tuttavia, deve rimanere nostro comune obiettivo realizzare tale visione nei prossimi anni. Se ci riusciremo, produrremo un'esperienza fantastica ad ogni contatto con i clienti, li entusiasmeremo con i nostri servizi ed elaboreremo in questo modo un'immagine positiva a più lungo termine – questa deve essere la nostra ambizione.

Rifletta su come lei, o la sua azienda, potrebbe sostenere tale ambizione. Sarei lieto entrare in contatto con lei – per scambiarsi pensieri, feedback, discutere di nuove idee o ricevere un supporto finanziario – tutto è più che ben accetto.

Il 28 novembre festeggeremo come si deve il 20esimo anniversario di CallNet.ch in occasione della Awards Night. Non si perda questa serata! Le auguro uno stimolante sprint finale nel 2017.

DIETER FISCHER
 Presidente CallNet.ch

COLOPHON

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

SERVICE EXCELLENCE COCKPIT 2017

Service Excellence Cockpit 2017

Da alcuni anni perseguiamo l'obiettivo di raccogliere il materiale statistico di tutta la Svizzera nel settore contact center. Ciò con l'intento di ottenere e analizzare fatti nonché affermazioni di importanza economica del settore contact center su base neutrale e fondata. In questo modo, anche l'immagine del settore migliora sul lungo termine.

Ogni anno sempre più service center partecipano al Service Excellence Cockpit. Il rapporto di quest'anno si basa sui dati di oltre 100 service center in Svizzera. In questo articolo saranno presentati alcuni elementi del rapporto, che mostrano quali qualifiche possiedono i collaboratori e quanto si investe nella formazione professionale.

L'offerta linguistica dei service center determina la necessità di competenze linguistiche da parte dei collaboratori. La

selezione e la formazione dei collaboratori per quanto concerne la lingua richiesta è dunque centrale. I collaboratori che parlano più lingue tra quelle offerte dal service center, possono dunque essere impiegati in modo flessibile. I service center dichiarano che il 25 per cento dei collaboratori parla soltanto una tra le lingue offerte. Il 45 per cento parla due lingue. Il restante 30% dei collaboratori parla tre o più lingue tra quelle offerte dal service center.

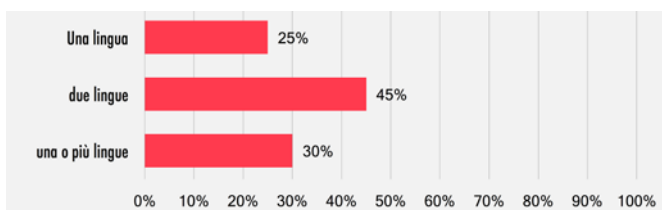


Illustrazione 1: Competenze linguistiche dei collaboratori

Le competenze e la qualificazione dei collaboratori devono adattarsi continuamente ai cambiamenti. A questo scopo l'azienda e il service center debbono mettere a disposizione delle risorse. Per la formazione iniziale di nuovi collaboratori si investono in media 20,6 giorni. Per la formazione continua si

investono in media poco più di 6 giornate di lavoro, e per il coaching in media 4 giorni all'anno e per ogni collaboratore. Per il coaching è necessario che il collaboratore rifletta sul suo comportamento nell'obiettivo di incremento della prestazione e nella motivazione.

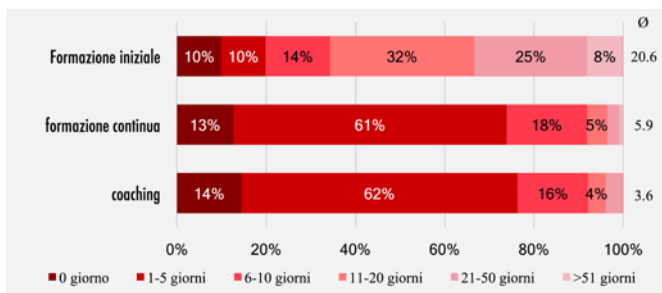


Illustrazione 2: Giornate di formazione professionale e continua

I collaboratori reagiscono in modo molto positivo a maggiori responsabilità e autonomia nelle attività operative. Le persone danno risultati migliori se sono messe in condizione di scegliere tra alternative e prendere decisioni in modo autonomo. Questo approccio derivante dalla teoria dell'autodeterminazione della motivazione è stato impiegato

dalla maggioranza dei service center su cui è stata effettuata l'indagine: il 64 per cento di questi dichiara di autorizzare i collaboratori a rilasciare buoni per i clienti (ad es. un importo di denaro). In un confronto con l'anno precedente i dati inerenti al potere decisionale dei collaboratori sono cambiati soltanto marginalmente.

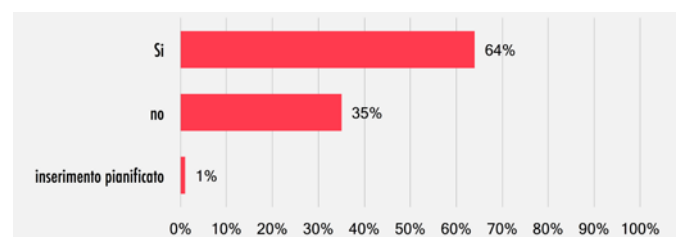


Illustrazione 3: Potere decisionale dei collaboratori

I service center offrono buone condizioni per l'integrazione nella routine lavorativa alle persone con handicap. La situazione d'occupazione per le persone con handicap è tuttavia da definire scarsa nei service center intervistati. Pur sempre circa il 15 per cento dei service center

occupa più di 5 collaboratori con una limitazione fisica, contro il 58 per cento che afferma di non avere alle proprie dipendenze alcun collaboratore di questo tipo. La media dei collaboratori con handicap si attesta in totale soltanto al 3 per cento di tutti i dipendenti.

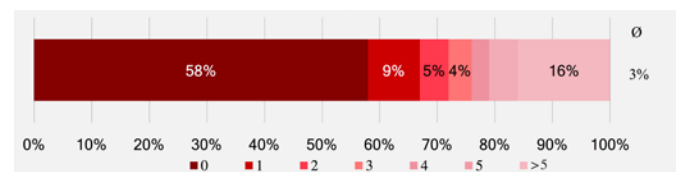


Illustrazione 4: Collaboratori con limitazioni fisiche

Può ordinare la relazione completa a CallNet.ch (sekretariat@callnet.ch). Oppure partecipare subito al Service Excellence Cockpit - www.service-excel-

lence-cockpit.ch è possibile registrarsi online.

RÉMON ELSTEN

CCL PER IL SETTORE CALL CENTER

Il CCL settoriale dei call e contact center guadagna con CallNet.ch un forte partner sociale

L'associazione settoriale CallNet.ch aderisce al contratto collettivo di lavoro (CCL) del settore contact e call center. Con l'adesione di CallNet.ch aumenta notevolmente la copertura del CCL nel settore contact e call center. I partner sociali del settore perseguono lo scopo comune di regolare ampiamente le condizioni di lavoro nel settore call e contact center, e far dichiarare così il CCL di obbligatorietà generale dal Consiglio Federale.

Il settore contact e call center è diventato negli ultimi anni parte integrante sempre più preziosa e importante dell'economia svizzera. Le aziende del settore prendono in carico il servizio clienti di aziende per domande e questioni tecniche inerenti prodotti e servizi, effettuano vendite e pagamenti o svolgono ricerche di mercato. Sono dunque il primo punto di riferimento per i clienti delle aziende committenti.

Condizioni di mercato modificate – CCL come garante degli standard minimi

Le pretese nei confronti di aziende e collaboratori nel settore call e contact center sono aumentate in modo significativo. Elevati standard di qualità, professionalità e una continua evoluzione a favore dei clienti sono sempre più importanti.

CallNet.ch ha elaborato già dieci anni fa il primo CCL, per cui i soci hanno avuto a disposizione diverso tempo per accordarsi individualmente con media

e comunicazione del sindacato syndicom. Nel frattempo tuttavia le condizioni di mercato sono fortemente cambiate. Secondo Dieter Fischer, presidente dell'associazione CallNet.ch: «Abbiamo colto l'occasione per poter creare insieme a contactswiss e syndicom una base che assicuri l'incremento e il consolidamento dei posti di lavoro in Svizzera.»

Per Giorgio Pardini, responsabile del settore ICT presso il sindacato syndicom, soltanto il CCL fornisce ai dipendenti la sicurezza necessaria – specialmente qualora il CCL dovesse ricevere la dichiarazione di obbligatorietà generale da parte del Consiglio Federale. «Questo è uno dei nostri obiettivi.», afferma Pardini, «Ora esiste un quadro vincolante per i salari, gli orari di lavoro, le vacanze e si riconosce il lavoro degli agenti dei call center.» Ciò

porterebbe a un riconoscimento dell'intero settore e in particolare a una rivalutazione del profilo professionale, aggiunge Pardini.

Vantaggi per dipendenti e datori di lavoro

Gli standard minimi unitari nelle condizioni di lavoro non tutelano soltanto i collaboratori dal dumping salariale e sociale. Essi offrono un contributo altrettanto importante alla sicurezza della qualità per le aziende, in quanto promuovono una concorrenza corretta e ad armi pari basata sui servizi e non sui costi del personale.

Il presidente dell'associazione dei datori di lavoro contactswiss, Peter Weigelt, è certo che il CCL avrà ripercussioni positive tanto per i collaboratori quanto per i datori di lavoro. Con il contratto



Dieter Fischer, Giorgio Pardini, Peter Weigelt.

CCL PER IL SETTORE CALL CENTER

verranno definiti degli standard. Tale chiarezza servirà ai dipendenti così come ai datori di lavoro. E in questo modo si guadagnerà in sicurezza. «Per noi datori di lavoro è molto importante avere un partner sociale chiaro e standard settoriali definiti in modo comprensibile che non valgano soltanto per noi, bensì per tutto il settore», sottolinea Weigelt.

Firmato primo CCL per l'intero settore call center

L'entrata nel CCL di CallNet.ch come ulteriore partner sociale – al fianco del sindacato syndicom e dell'associazione dei datori di lavoro contactswiss – è un importante passo per una regolazione estesa delle condizioni di lavoro minime nel settore call e contact center.

«L'entrata di CallNet.ch sta a significare che potremo fare la nostra comparsa con un'unica voce compatta in tutta la Svizzera», evidenzia Dieter Fischer. «Il CCL è dunque uno strumento per affrontare meglio gli operatori di mercato resistenti alla dichiarazione di obbligatorietà generale. Ciò è fondamentale data la pressione generale in aumento sul settore e in particolare nell'ottica delle regioni confinanti con l'estero», sottolinea il presidente di CallNet.ch.

Giorgio Pardini si mostra altrettanto soddisfatto del CCL negoziato: «Rappresenta un'importante pietra miliare per la sicurezza delle condizioni di lavoro nell'intero settore.»

Alla richiesta perché unirsi solo ora con le altre associazioni partner, spiega Peter Weigelt: «Il settore è nuovo, strutturato in modo ampio e in continua crescita. Ci vuole un po' di pressione prima di poter trovare un compromesso». Weigelt vede la negoziazione del CCL nel settore contact center svizzero come un importante passo avanti, dal momento che il settore offre per il mercato svizzero servizi preziosi.

Prossimo passo: dichiarazione di obbligatorietà generale da parte del Consiglio Federale

Con la nostra adesione, la copertura settoriale necessaria per una dichiarazione di obbligatorietà generale è stata raggiunta. I partner sociali syndicom,

contactswiss e CallNet.ch preparano insieme la domanda affinché il CCL venga dichiarato di obbligatorietà generale dal Consiglio Federale.

La sottoscrizione della dichiarazione di adesione è avvenuta nell'autunno 2016. A partire dal 1° luglio 2017 il contratto collet-

tivo di lavoro è valido anche per le aziende associate interessate di CallNet.ch.

Intervista a Dieter Fischer, presidente di CallNet.ch



Dieter Fischer

Come si è arrivati a questo CCL e quali sono gli obiettivi di CallNet.ch?

Dopo che CallNet.ch mosse molto presto i primi passi verso un CCL (questo più di 10 anni orsono), eravamo piuttosto stupiti che il sindacato syndicom, che allora era anche nostro partner, dapprima avesse cercato di percorrere il cammino con un'altra associazione. In seguito alla presentazione di questa nuova iniziativa per un CCL valido in tutta la Svizzera, CallNet.ch si è subito seduta ad un tavolo con gli esponenti di contactswiss e syndicom – non poteva accadere che noi in quanto associazione affermata venissimo lasciati in

disparte. Eravamo dell'idea che per i nostri soci fornitori di servizi fosse meglio avere voce in capitolo sulle condizioni fondamentali e obbligatorie per tutti gli operatori di mercato, piuttosto che vedersi rifilare qualcosa dall'esterno. Insomma CallNet.ch è sicuramente di più di un forte partner in questo senso – non rappresentiamo soltanto in proporzione percentuale del numero di collaboratori la maggior parte del settore, portiamo avanti anche le voci della Svizzera francese e italiana. È stato dimostrato che una voce consolidata trova ascolto. Il risultato dei nostri sforzi è davanti ai nostri occhi – un CCL 2.0.

Chi ne è interessato e quali ripercussioni avrà il CCL?

Il CCL 2.0 è obbligatorio dal 1° luglio 2017 per tutti i soci fornitori di servizi di CallNet.ch. Ad esso è legato in particolare un adattamento dei contratti dei collaboratori interessati come allineamento di contenuti con le direttive rilevanti del CCL 2.0.

Cosa significa la dichiarazione di obbligatorietà generale per l'associazione e il settore?

Per il settore questa decisione (è ancora in sospeso e deve essere approvata dal Consiglio Federale) significa che tutte le aziende in Svizzera senza alcuna eccezione – che siano membri di CallNet.ch o di contactswiss – saranno soggette a tale CCL. Si crea così il potenziale, sulla base di questa decisione, di intervenire con tutti i mezzi a disposizione contro le cosiddette «pecore nere» del nostro settore. Per la nostra associazione e i nostri soci fornitori di servizi ciò significa che la minaccia economica di contact center «selvaggi» in Svizzera è potenzialmente ridotta. La nostra whitelist acquista dunque l'importanza che merita – ovvero una lista dei migliori fornitori di servizi consigliati, che si attengono alle regole del gioco.

CALL CENTER MANAGER DELL'ANNO

Desidera diventare Call Center Manager dell'anno?

In occasione di CallCenterWorld a Berlino sarà nuovamente conferito il CAT-Award – l'onorificenza più importante per i call center dei paesi DACH. Il termine di iscrizione è il 1° dicembre 2017.

Si distingue per innovazione, ispirazione e qualità imprenditoriali? Freme per i suoi progetti ed è in grado incoraggiare il suo team a raggiungere obiettivi e soluzioni comuni? Coroni anche lei il suo progetto individuale di successo!

Una risonanza positiva assicurata e un tappeto rosso la aspettano...!

Possono candidarsi tutti i Call Center Manager di un call center inhouse o di un callcenter fornitore di servizi di Germania, Austria e Svizzera. Al concorso possono partecipare tutti i responsabili del management di un call center che abbiano responsabilità di personale e di budget da almeno sei mesi. Riceveranno l'onorificenza i Service



I vincitori CAT 2017

e Contact Center Manager che hanno realizzato con successo, insieme al proprio team, un progetto selezionato:

- la realizzazione di un concept di sviluppo del personale fuori dal comune
- il concepimento e la realizzazione della campagna

- lo sviluppo di un concept di marketing del personale di successo
- una misura di ristrutturazione esaustiva
- una misura qualitativa

Il termine di iscrizione è il 1° dicembre 2017. Tutti i documenti sono disponibili al seguente link: <http://www.callcenterworld.de/kongress/cat-award/info-und-bewerbung.html>

Siamo lieti di ricevere numerose iscrizioni.

RAPHAEL RAETZO

SELEZIONE DEL PERSONALE

Trovare collaboratori contact center in sole quattro ore

La mancanza di personale a breve termine rappresenta un serio problema per i contact center. Quando i collaboratori si ammalano, si assentano accidentalmente o in risposta ad un grande carico di lavoro si presenta spontaneamente la necessità di un maggior numero di collaboratori, ci si trova davanti alla grande domanda: dove trovare rapidamente personale aggiuntivo ma soprattutto flessibile in termini di orari?

Coople si assume questo incarico. Ma cosa ci distingue dai prestatori di personale tradizionali?

- L'intero processo, inclusa la fatturazione avvengono automaticamente. Questo fa risparmiare tempo e denaro.

- Grazie alla nostra piattaforma digitale è possibile ricevere in meno di quattro ore nel luogo e nell'orario stabilito i collaboratori adatti.
- Il nostro personale è occupabile in modo assolutamente flessibile, per impieghi di due o tre ore, un paio di giorni, settimane o mesi.

Basta una chiamata – e le sue chiamate portano direttamente al successo, senza interruzioni! Siamo qui per lei sette giorni su sette.

Nicolas Peter
nicolas.peter@coople.com
+41 44 554 50 21

20 ANNI DI CALLNET.CH

CallNet.ch festeggia il suo anniversario

Il 28 novembre avrà luogo la terza Awards Night. In questa occasione si festeggeranno naturalmente i vincitori degli Award. Tuttavia anche CallNet.ch avrà qualcosa da festeggiare – il zoesimo anniversario dell'associazione!

Siamo nel 1997. Sviluppi tecnici come i telefoni mobili o internet diventano pian piano un prodotto di massa. Aziende innovative e orientate al cliente iniziano ad occuparsi del nuovo tema «call center». Proprio in questo periodo alcuni visionari riconoscono l'importanza e il potenziale di questi call center e fondano senza esitazioni un'associazione. Oggi non si può concepire un mondo senza i call center – o contact center, centri di servizio clienti, o ancora customer service, customer care. Oltre 30'000 collaboratori lavorano oggi in questo settore che appena 20 anni fa non esisteva ancora.

CallNet.ch

Insieme al settore è cresciuta anche l'associazione. CallNet.ch è riuscita a dare un volto al profilo professionale. Sono state allestite formazioni professionali che ad oggi si sono affermate nel settore – come la formazione professionale Contact Center Agent con diploma (CCA), il Contact Center Supervisor con attestato professionale federale nonché, dal 2011, la formazione di base di Operatore per la comunicazione con la clientela che ogni anno attira sempre più apprendisti. Anche nei settori la qualità (codice etico, certificazioni, liste nere ecc.) o nel lavoro pubblico l'associazione ha raggiunto importanti pietre miliari per il settore. L'associazione è cresciuta – ciò comporta però sempre più impegni e aspettative.

Dove conduce il viaggio ora? Sicuramente ciò che è stato raggiunto finora deve essere perfezionato – ad esempio la nostra funzione di Organizzazione del mondo del lavoro (OML) nell'ambito della formazione di base. Altrettanto importante è tuttavia continuare a posizionare sempre meglio il settore a livello sociale e politico e riconoscere per tempo i trend all'interno del settore al fine di creare un plusvalore per i soci.

Awards Night

La festa per l'anniversario di CallNet.ch avrà luogo in occasione della Awards Night di quest'anno. Nel 2015 si è svolta con successo la prima Awards Night – l'obiettivo della serata era premiare progetti e persone straordinari in una splendida atmosfera. Questo per le categorie Innovazione, Customer Focus, Small&Beautiful nonché Best Partnership. Verrà inoltre premiata una persona eccezionale per il suo operato. L'evento verrà moderato da Claudia Gabler e Dieter Fischer. La formidabile poetessa Slam Patti Basler presenterà con un gioco di parole un protocollo istantaneo.

A partire dalle ore 21 la scena ospiterà la festa per l'anniversario di CallNet.ch! Il 28 novembre al Miller's Studio sono previsti circa 140 decision maker del settore. Un momento ideale dunque per festeggiare da un lato il compleanno dell'associazione e dall'altro ampliare la propria rete. Siamo lieti della sua visita!

RAPHAEL RAETZO



I moderatori
Claudia Gabler e Dieter Fischer

CERIMONIA DEI DIPLOMI CCA

Call Center Agent resistenti al calore



Peter Peterlechner (sinistra) con gli agenti diplomati

All'esame estivo di fine giugno di quest'anno, ai Call Center Agent non erano richieste soltanto ottime prestazioni di teoria e di pratica, tutti i candidati hanno dimostrato anche di avere una «resistenza al calore» fuori dal comune. Già di prima

mattina nei locali dell'esame si registravano temperature tropicali alle quali candidati ed esperti hanno tuttavia resistito. E questo non soltanto nei locali d'esame a Zurigo: anche i candidati collegati dal Ticino hanno dovuto rimanere concentrati

nonostante le temperature elevate. In breve: tutti si sarebbero meritati un secondo diploma.

All'esame estivo di quest'anno, la parte pratica ha avuto luogo per la prima volta contemporaneamente a Zurigo e Bellinzona. Concretamente, gli esperti con base a Zurigo hanno chiamato contemporaneamente candidati di Zurigo e del Ticino. Grazie a infrastrutture tecniche funzionanti e ineccepibili l'esame in futuro potrà essere svolto anche in altre regioni, come ad la Svizzera romanda. In questo modo i candidati potranno risparmiare tempo e costi di viaggio. Ciò verrà messo in pratica al raggiungimento di un determinato numero di candidati a partire dal 2018.

Splendenti come il sole il giorno dell'esame erano anche i volti dei giovani il giorno della consegna dei diplomi che questa volta ha avuto luogo al Grand Casinò di Berna. Qui tutti hanno potuto tentare la fortuna alla roulette o al black jack.

Ci congratuliamo con tutti i diplomati e auguriamo loro di proseguire con tanto successo e tanta gioia nel servizio alla clientela.

Siamo pronti per ulteriori sessioni d'esame – volentieri anche con temperature un po' più miti.

PETER PETERLECHNER

FORMAZIONE DI BASE

Formazione di base nella Svizzera romanda e in Ticino

La formazione di base di Operatore per la comunicazione con la clientela si sviluppa in modo eccellente. Nella Svizzera romanda è stato allestito un punto di formazione a Ginevra – sono partite per la prima volta due classi per un totale di oltre 20 apprendisti. Anche in Ticino la formazione di base entusiasma sempre più giovani.

Nel 2011 la formazione di base di Operatore per la comunicazione con la clientela è stata svolta per la prima volta. Già nel 2012 i primi apprendisti della Svizzera romanda e del Ticino hanno iniziato la formazione di base. Da qualche settimana circa 100 apprendisti hanno intrapreso la formazione.

Svizzera romanda

Fino a quest'anno gli apprendisti della Svizzera romanda dovevano recarsi alla scuola professionale di Bienne. Questa circostanza ha avuto come conseguenza che per molte aziende e soprattutto per gli apprendisti il viaggio per la scuola profes-

sionale fosse troppo lungo e quindi optassero per un'altra professione. A seguito di intense discussioni con i responsabili dei Cantoni Vaud e Ginevra, al punto di formazione Bienne si è aggiunto quello di Ginevra. Ciò ha portato quest'anno al doppio del numero di apprendisti nella Svizzera romanda. In totale oltre 20 giovani hanno intrapreso la formazione di base.

Nella Svizzera romanda Julien Boraley ha assunto la direzione dei corsi extra aziendali.

Ticino

Anche nella Svizzera italiana la formazione di base si è stabilita dal 2012. Nell'ultimo anno tuttavia soltanto due apprendisti l'hanno intrapreso, mentre negli anni precedenti sempre 6-8. Questa problematica è di tipo strutturale – da un lato il Ticino è relativamente piccolo e dall'altro non vi sono grandi fornitori di servizi in outsourcing nella regione. La sfida ha portato CallNet.ch a trasferire la responsabilità per la realizzazione dei corsi interaziendali da Labor Transfer a SIC Ticino, per raggiungere una più ampia portata e sinergia. Le sfide in Ticino non sono tuttavia finite e ciononostante quest'anno il trend è cambiato nuovamente. Per l'anno scolastico in corso ad agosto hanno intrapreso il percorso 7 apprendisti.

Formazioni professionali CallNet.ch

Già nei primi anni dell'associazione si è riconosciuto che nel settore formazione professionale e formazione continua da un lato vi è la necessità di recuperare e dall'altro di posare le basi per un livello di qualità elevato nel settore contact center. Per questo motivo CallNet.ch ha allestito più formazioni professionali. Tra queste si annoverano le formazioni continue di Contact Center Agent, Contact Center Supervisor con attestato professionale federale, nonché Contact Center Manager. In particolare le formazioni professionali CCA nonché CCSV hanno riscosso grande interesse all'interno del settore. Il corso CCSV è stato aperto nel 2017 anche nella Svizzera romanda.

RAPHAEL RAETZO