

# in\_contact

Newsletter dell'Associazione professionale CallNet.ch

settembre 2016



CallNet.ch Talk 2016. Foto: Marcel Bosshard

**PAGINA 2**  
**Editoriale**

**PAGINA 3**  
**Prossimi eventi  
dell'Associazione**

**PAGINA 3**  
**Consegna dei  
CAI-Award 2016**

**PAGINA 4**  
**swiss contact  
day 2017**

## awards night – una vetrina oppure un luogo di contemplazione?



*Il 3 novembre 2016 siete caldamente invitati alla prossima awards night, al Lake Side di Zurigo. Sarà la serata in cui, per l'ottava volta, i progetti di eccellenza nel mondo del Contact Center, suddivisi in cinque categorie, verranno premiati. Ma cos'è davvero questa celebrazione? Si tratta di un*

*evento che riesce a emanare il suo fulgore anche verso l'esterno, in modo da portare vantaggi al nostro settore in termini di rispetto e riconoscimento? Oppure è soltanto il momento in cui, tra di noi, ci scambiamo una collettiva e vicendevole pacca sulla spalla, un incoraggiamento, e con ciò: è un semplice evento per insider?*

*Nel quadro dell'organizzazione dell'award night ho visitato almeno una decina di aziende tra quelle nominate per il premio. Oltre la semplice valutazione «sulla carta», la giuria si prende infatti il tempo per una visita sul campo dei progetti presentati. Con poche eccezioni, le presentazioni offerte mi hanno entusiasmato. Tutti i candidati mi hanno fatto sentire un orgoglio, assolutamente atipico per la Svizzera, per quanto erano riusciti a fare. Il fatto che si trattasse di progetti di prospettiva decennale oppure del respiro di soli pochi mesi; che si trattasse di un progetto con un budget enorme oppure economicamente poco rilevante: l'impegno e la passione degli attori coinvolti era così chiaramente visibile che praticamente lo si poteva toccare con mano. Tutti i colloqui sono stati intensi, e corredati da divertenti aneddoti sul progetto. Accanto al duro lavoro, un fattore importante, per tutti, è stata la gioia di essersi dedicati a un progetto unico. Tutto quello che ho visto mi ha lasciato un'impressione molto positiva rispetto alla nostra capacità di fornire prestazioni, alla nostra qualità e ricchezza di idee.*

*Negli ultimi anni, con il Golden Headset Award, abbiamo creato una piattaforma che ha il potenziale per attrarre l'attenzione di tutta la Svizzera. Questo farebbe molto bene al nostro settore, e andrebbe a bilanciare i cattivi esempi purtroppo ancora troppo presenti. Non siamo ancora riusciti a promuovere in modo soddisfacente le prestazioni positive, ma non abbiamo una migliore occasione di questa splendida vetrina del nostro settore.*

*Che cosa manca?*

*In realtà non molto. Occorre soltanto un forte sostegno da parte di tutti voi, sia come membri aziendali (impegnandovi come partner) sia come collaboratori (partecipazione attiva) di questo settore. Ci serve con urgenza una vostra presenza più numerosa e duratura a questo evento, e quindi a questa vetrina. Il 3 Novembre non è troppo lontano per farlo. Una buona opportunità potrebbe consistere nello sfruttare questa occasione, rendendola un evento aziendale per i vostri clienti. Invitate i vostri clienti o partner di affari a questa awards night. Mostrate loro tutto quello che si nasconde dietro il nostro settore; mettete e loro disposizione questa bella vetrina e prenotate per esempio uno dei Captain Table, o assicuratevi un certo numero di biglietti individuali ancora disponibili.*

*L'awards night del 2016 sarà una gran bella festa. Partecipate, e assicuratevi che non si riduca a una mera contemplazione di noi stessi.*

*Aspetto con entusiasmo i contatti con voi: per scambi di opinioni, feedback e discussione di nuove idee, per la prosperità della nostra Associazione.*

DIETER FISCHER  
 Presidente di CallNet.ch

### COLOPHON

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

**EVENTI**

## Prossimi eventi dell'Associazione: non solo per i membri!

Nei prossimi mesi l'Associazione organizzerà alcuni importanti eventi. Si offrono quindi numerose possibilità per farsi ispirare da temi innovativi, per allacciare nuovi contatti o per coltivare il network esistente.

Accanto alle diverse offerte nel campo della formazione, del lavoro sull'opinione pubblica e delle attività di networking, gli eventi dell'Associazione sono un pilastro portante per CallNet.ch. Ecco una piccola panoramica degli eventi in preparazione.

### **PARTY MOOD – awards night, 3 Novembre 2016**

In seguito al successo della prima edizione dell'awards night, l'evento si ripeterà. Anche quest'anno quindi i Golden Headset Awards verranno assegnati il 3 di Novembre, nella festosa cornice del Lake Side di Zurigo. Verranno premiate idee originali e innovative nelle categorie: innovazione, Customer Focus, Employee Focus, Small & Beautiful e Best Partnership. Inoltre verrà assegnata un'onorificenza personale, come premio ad una carriera.

L'obiettivo è sviluppare l'immagine del settore dei Contact Center in Svizzera, farlo progredire, professionalizzarlo, per mezzo della messa in evidenza e dell'informazione sui progetti, sulle imprese e sulle persone che promuovono qualità ed impegno sociale, e che noi vogliamo continuare a sostenere e rendere noti al pubblico.

Accanto all'assegnazione degli award, le ospiti e gli ospiti dell'evento possono approfittare di un programma di alta classe. Tutti i personaggi di spicco del settore sono presenti: se per caso non vi siete ancora iscritti, questo è il momento di farlo!

### **Assemblea generale, 29 Novembre 2016 e CallNet.ch-Talk**

In occasione dell'ultima Assemblea generale nel marzo 2016, i soci hanno deciso di adeguare l'anno contabile all'anno scolastico, anziché all'anno solare com'era stato finora. Questo perché la gran parte della conduzione finanziaria dell'Associazione, da quando è stato introdotto l'apprendistato, segue i ritmi dell'anno scolastico. Questo cambiamento è stato richiesto, ed accolto, per poter ottenere più trasparenza e ridurre la complessità della gestione finanziaria dell'Associazione. Ma questo comporta anche che durante quest'anno, quello della transizione, deve essere convocata un'assemblea ordinaria

supplementare. I temi principali saranno: chiusura dell'anno contabile 2016; budget e definizione degli obiettivi strategici per il 2016-2017; infine: l'adeguamento dei contributi annuali dei soci.

Alla conclusione dell'Assemblea generale si svolgerà l'amato e ormai consueto CallNet.ch-Talk, su un tema di attualità. La serata si concluderà in atmosfera rilassata con un aperitivo sociale, offerto da CallNet.ch.

### **swiss contact day Romandie, 1 Dicembre 2016**

Negli ultimi anni lo swiss contact day è diventato un evento di grande successo nella Svizzera romanda. Nel 2016 avrà luogo quella che è già la quinta edizione: come di consueto, all'hotel Alpha-Palmier di Losanna. Sotto la guida di Céline Verdan e grazie all'energico supporto di

Nathalie Kalman è stato definito il programma dettagliato. Per tutti i membri francofoni e anche per gli altri interessati: mettete la data in agenda!

### **swiss contact day kickstarter, 25 gennaio 2017**

L'evento di apertura dell'anno si terrà quest'anno per la prima volta alla Bananenreiferei di Zurigo. Il motto è: personale, mobile, semplice e digitale: così si sviluppa il servizio clienti del futuro.

In arene e attività pratiche parallele, i trend del 2017 verranno presentati e discussi in collaborazione con esperti e organizzazioni esterne. Un evento per iniziare il nuovo anno con l'ispirazione di relazioni innovative.

RAPHAEL RAETZO

**CAT-AWARD**

## Volete diventare il Call Center Manager dell'anno?

**In occasione del CallCenterWorld verranno assegnati nuovamente i CAT award: il più importante riconoscimento nel mondo dei Call Center per le nazioni di area germanofona (Germania, Austria e Svizzera).**

**Il termine ultimo per candidarsi è il 30 Novembre 2016.**

Vi distinguate per la vostra capacità di innovare, di ispirare o di realizzare? Siete entusiasti dei vostri progetti e sapete coinvolgere il vostro team verso

obiettivi e soluzioni comuni? Allora incoronate i vostri progetti individuali e di successo!

Una risonanza positiva per voi qui è assicurata, e il tappeto rosso vi attende già sin d'ora.

Possono candidarsi i Call Center Manager di un Call Center In-House o outsourcer dalla Germania, dall'Austria e dalla Svizzera. Al concorso possono partecipare tutti coloro che sono responsabili della gestione di un Contact Center e che da almeno sei mesi

sono responsabili del budget e del personale impiegato.

Termine ultimo per iscriversi è il 30 Novembre 2016. Potete trovare tutti i documenti necessari al link seguente: <http://www.callcenterworld.de/kongress/cat-award/info-und-bewerbung.html>

Ci rallegriamo sin da ora per le numerose candidature.

RAPHAEL RAETZO



# swiss contact day

powered by  **CALLNET.CH**<sup>TM</sup>  
Swiss Contact Center Association



**SAVE  
THE  
DATE**

## 11. swiss contact day

**Der wegweisende Kickstarter-  
Anlass der Contact-Center-Branche**

**25. JANUAR 2017, AB 12.00 UHR  
BANANENREIFEREI, ZÜRICH**

Persönlich, mobil, einfach & digital –  
so entwickelt sich der Kundenservice der Zukunft.  
In parallelen Arenen und Praxis-Sessions werden die  
Trends 2017 – in Zusammenarbeit mit externen Organi-  
sationen und Experten - vorgestellt und diskutiert.

**ARENA PARTNER (STAND 31.08.2016)**

BSI Business Systems Integration AG

**PRAXIS PARTNER (STAND 31.08.2016)**

Plantronics

**MEDIA PARTNER**

Contact Management Magazine

**Info für Teilnehmer, Partner und Aussteller**

Marcel Bosshard

+41 (0)43 488 18 64

marcel.bosshard@callnet.ch

www.swisscontactday.ch