

# in\_contact

Newsletter des Branchenverbandes CallNet.ch

September 2017

20  
Years  
celebration



**callnet.ch**<sup>TM</sup>  
Swiss Contact Center Association

SEITE 2  
**Editorial**

SEITE 3  
**Service Excellence  
Cockpit 2017**

SEITEN 4/5  
**Branchen-GAV**

SEITE 6  
**Call Center Manager  
des Jahres**

SEITE 7  
**20 Jahre CallNet.ch**

SEITE 8  
**Diplomfeier CCA**

SEITE 8  
**Grundbildung**

## EDITORIAL

## 20 Jahre CallNet.ch – die Flegeljahre sind vorbei.



Ende 1997 wurde der Grundstein zur Gründung von CallNet.ch gelegt. Einige Visionäre erkannten damals im Thema Call Center das Potenzial für etwas Grösseres, für eine Idee mit Langzeitwirkung sowie eine Chance, eine neue Branche zu entwickeln. Das Baby ist gewachsen, die ersten «Gehjahre» sind absolviert und mit 20 Jahren sind mittlerweile auch die Flegeljahre vorbei. Was haben wir erreicht und was erwartet uns in den nächsten Jahren?

Die von CallNet.ch in den letzten Jahren initialisierten zentralen Initiativen «Qualitätssicherung», «Grund-, Aus- und Weiterbildung» sowie die «Öffentlichkeitsarbeit» haben dem Ziel gedient, dem Verband ein klares Gesicht zu geben. In der Summe sollte so ein Leitstern entstehen, an dem sich alle Mitglieder jederzeit orientieren konnten. Darüber hinaus bestand die Absicht, das Licht dieses Sternes zu nutzen, um über den Verband hinaus Kunden, Auftraggeber, Politiker und Lobbyisten gleichermaßen in seinen Bann zu ziehen. Etwas, was uns selbst täglich stolz macht und über was wir gerne berichten. Hinter all diesen Bildern verbirgt sich die Absicht, diejenigen Rahmenbedingungen zu erhalten bzw. zu schaffen, welche es erlauben, unser Geschäft heute und morgen in einem möglichst liberalisierten Umfeld weiter entwickeln zu können. Das Ergebnis daraus soll eine Branche sein, deren ökonomischer Wert nachhaltige Beachtung findet. Wir glauben, dass wir zusammen in diesen 20 Jahre nun die Voraussetzungen dafür geschaffen haben, um diesen Zielzustand tatsächlich zu erreichen. Nicht alles ist nach Plan gelaufen, einiges hat länger gedauert, nicht immer waren wir gleicher Meinung und einige Dinge haben auch Schiffbruch erlitten. Trotzdem, das erreichte Level ist gut.

Wir sollten die nächsten Jahre daher nutzen, die grossen Erwartungen, welche wir mit unseren Initiativen geweckt haben, auch tatsächlich nachhaltig einzulösen.

Zudem muss es gelingen, auch neue Themen vorausschauend zu identifizieren, voranzutreiben und damit einen Mehrwert für die Mitglieder bzw. die Branche zu schaffen. Folgendes sollten wir anstreben:

- Inhaltlich und organisatorisch das Thema Kundendialog über die Mitglieder und deren Aktivitäten in allen Facetten schweizweit vollumfänglich beherrschen,
- die nötigen Massnahmen treffen, um auf allen Laufbahnlevels (Mitarbeitende, Management) Experten im Kundendialog hervorbringen zu können,
- auf politischer und gesellschaftlicher Ebene als kompetenter, schweizweit anerkannter und gefragter Partner positioniert sein und
- bedeutende Themen und Trends wie z.B. die Digitalisierung erkennen und die Relevanz für unsere Branchen ableiten können.

Es braucht noch einiges an unzähligen Engagements bis wir soweit sind. Trotzdem sollte es aber unser gemeinsames Ziel bleiben, diese Visionen in den nächsten Jahren umzusetzen. Gelingt uns das, schaffen wir an jedem Kontaktpunkt ein tolles Kundenerlebnis, begeistern unsere Kunden mit unseren Leistungen und erarbeiten uns damit längerfristig ein positives Image – das muss unsere Ambition sein.

Überlegen sie sich, wie sie selbst oder ihr Unternehmen diese Ambition unterstützen können. Ich freue mich auf weitere Kontakte mit Ihnen – zum Gedankenaustausch, zum Feedback, zur Diskussion neuer Ideen oder zur Entgegennahme einer finanziellen Unterstützung – alles ist willkommen.

Am 28. November wird das 20jährige CallNet.ch im Rahmen der Awards Night gebührend gefeiert. Lassen Sie sich dies nicht entgehen! In diesem Sinne wünsche ich ihnen einen inspirierenden Schlusspurt im 2017.

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

**SERVICE EXCELLENCE COCKPIT 2017**

# Service Excellence Cockpit 2017

Seit einigen Jahren verfolgen wir als CallNet.ch das Ziel, gesamtschweizerisches Zahlenmaterial zur Contact Center Branche zusammen zu tragen. Dies mit der Absicht, Fakten sowie Aussagen zur wirtschaftlichen Bedeutung der Contact Center Branche auf einer neutralen und fundierten Basis zu eruieren. Damit soll langfristig auch das Image der Branche verbessert werden

Jährlich machen immer mehr Service Center beim Service Excellence Cockpit mit. Der diesjährige Report basiert auf Angaben von mehr als 100 Service Centers aus der Schweiz. In diesem Artikel werden anfolgend einige Elemente aus dem aktuellen Report vorgestellt, die aufzeigen, welche Qualifikationen ein Mitarbeiter hat und wieviel in die Ausbildungen investiert wird.

Das Sprachangebot des Service Centers bestimmt die benötigte Sprachkompetenz der Mitarbeitenden. Die Rek-

rutierung bzw. Ausbildung der Mitarbeitenden hinsichtlich der nachgefragten Sprache ist somit zentral. Mitarbeitende, die mehrere der im Service Center angebotenen Sprachen sprechen, sind demzufolge flexibler einsetzbar. Die Service Center gaben an, dass 25 Prozent der Mitarbeitenden nur eine der offiziell angebotenen Sprachen im Service Center sprechen. Weitere 45 Prozent sprechen zwei Sprachen. 30% der Mitarbeitenden spricht drei oder mehr der im Service Center angebotenen Sprachen.

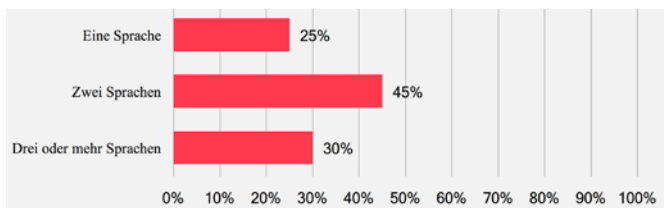


Abbildung 1: Sprachfähigkeiten der Mitarbeitenden

Die Fähigkeiten und Qualifikation der Mitarbeitenden müssen kontinuierlich den Veränderungen angepasst werden. Dazu muss das Unternehmen bzw. das Service Center Ressourcen zur Verfügung stellen. Für die Schulung bzw. Erstausbildung neuer Mitarbeitenden werden im Durchschnitt 20,6 Tage investiert.

Für die laufende Weiterbildung werden im Durchschnitt etwas über 6 Arbeitstage und für Coaching durchschnittlich gut 4 Tage pro Jahr und Mitarbeitenden investiert. Beim Coaching soll der Mitarbeitende sein Verhalten reflektieren mit dem Ziel der Leistungssteigerung und Motivation.

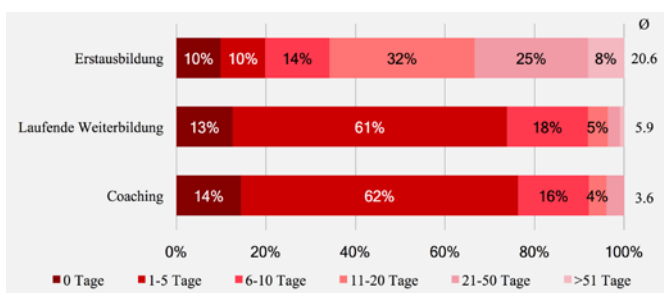


Abbildung 2: Aus- und Weiterbildungstage

Mitarbeitende reagieren sehr positiv auf mehr Verantwortung und Selbständigkeit bei operativen Tätigkeiten. Menschen liefern bessere Ergebnisse, wenn sie in die Lage versetzt werden, selbständig aus Alternativen auswählen zu können und Entscheidungen zu treffen. Diesen Ansatz aus der Selbstbestimmungstheorie der Motivation

hat die Mehrheit der befragten Service Center für die Mitarbeitenden umgesetzt: 64 Prozent der befragten Service Center geben an, den Mitarbeitenden zu erlauben, Kundengutschriften auszulösen (z. B. einen Geldbetrag). Im Vergleich zum Vorjahr veränderten sich die Angaben zur Entscheidungsbefugnis nur marginal.

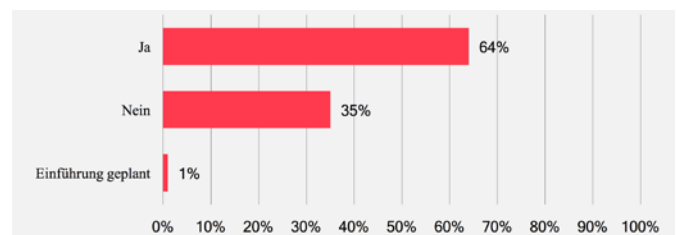


Abbildung 3: Entscheidungsbefugnis für Kundengutschriften

Service Center bieten für Menschen mit Behinderung gute Rahmenbedingungen zur Integration in den Arbeitsalltag. Die Beschäftigungssituation für Menschen mit Behinderung ist allerdings bei den befragten Service Centern als tief einzustufen. Immerhin knapp 15 Prozent der befragten Service Center

beschäftigen zwar mehr als 5 Mitarbeitende mit einer körperlichen Einschränkung, doch demgegenüber stehen 58 Prozent, die angeben keinen solchen Mitarbeitenden zu beschäftigen. Der durchschnittliche Anteil dieser Mitarbeitenden an der gesamten Belegschaft beträgt insgesamt nur 3 Prozent.

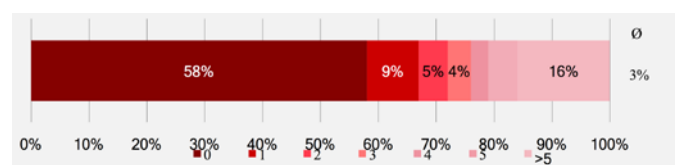


Abbildung 4: Mitarbeitende mit körperlicher Einschränkung

Den Gesamtreport können Sie bei CallNet.ch ([sekretariat@callnet.ch](mailto:sekretariat@callnet.ch)) bestellen. Oder gleich beim Service Excellence mitmachen – auf [\[service-excellence-cockpit.ch\]\(http://service-excellence-cockpit.ch\) können Sie sich online registrieren.](http://www.service-excel-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

RÉMON ELSTEN

GAV FÜR DIE CALLCENTER-BRANCHE

## Branchen-GAV der Contact- und Callcenter gewinnt mit CallNet.ch einen starken Sozialpartner

Der Branchenverband CallNet.ch schliesst sich dem Gesamtarbeitsvertrag (GAV) der Contact- und Callcenter-Branche an. Mit dem Beitritt von CallNet.ch erhöht sich die Abdeckung des GAV in der Contact- und Callcenter-Branche nochmals beträchtlich. Die Sozialpartner der Branche verfolgen das gemeinsame Ziel, die Arbeitsbedingungen in der Contact- und Callcenter-Branche flächendeckend zu regeln und den GAV deshalb durch den Bundesrat allgemeinverbindlich erklären zu lassen.

Die Contact- und Callcenter-Branche ist in den letzten Jahren zu einem immer wichtigeren und hochwertigen Bestandteil der Schweizer Wirtschaft geworden. Die Unternehmen in der Branche übernehmen im Auftrag von Firmen die Kundenbetreuung bei Fragen und technischen Problemen betreffend Produkte und Dienstleistungen, wickeln Verkäufe und das Zahlungswesen ab oder nehmen Marktforschungsaufgaben wahr. Sie sind somit oftmals die erste Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden der auftraggebenden Firmen.

### Veränderte Marktbedingungen – GAV als Garant für Minimalstandards

Die Anforderungen an die Unternehmen und die Mitarbeitenden in der Contact- und Callcenter-Branche sind markant gestiegen. Hohe Qualitätsstandards, Professionalität und eine ständige Weiterentwicklung im Sinne der Kundinnen und Kunden werden immer wichtiger.

CallNet.ch hat bereits vor zehn Jahren den ersten GAV entworfen, wobei es den Mitgliedern lange Zeit freistand, einen Vertrag individuell mit der syndicom-Gewerkschaft Medien

und Kommunikation abzuschliessen. Mittlerweile haben sich die Marktkonditionen aber stark verändert. Für Dieter Fischer, Präsident des Verbandes CallNet.ch, steht fest: «Wir haben das Momentum genutzt, um zusammen mit contactswiss und syndicom eine Basis zu schaffen, welche die Förderung und Stärkung des Arbeitsplatzes Schweiz sicherstellen soll.»

Für Giorgio Pardini, verantwortlich für den ICT-Sektor bei der Gewerkschaft syndicom, steht fest, dass erst der GAV den Arbeitnehmenden die notwendige Sicherheit gibt – insbesondere wenn der GAV die allgemeinverbindliche Erklärung vom Bundesrat erhalten sollte. «Das ist ein von uns gemeinsam erklärtes Ziel.», so Pardini, «Es gibt jetzt einen verbindlichen Rahmen für die Löhne, die Arbeitszeit, die Ferien und insbesondere wird die Arbeit der Call-

centeragenten und –agentinnen gewürdigt.» Dies führe zu einer Anerkennung der gesamten Branche und insbesondere zu einer Aufwertung des Berufsbildes, ergänzt Pardini.

### Vorteile für Arbeitnehmende und Arbeitgeber

Einheitliche Minimalstandards bei den Arbeitsbedingungen schützen dabei nicht nur die Mitarbeitenden vor Lohn- und Sozialdumping. Die Minimalstandards leisten für die Unternehmen einen ebenso wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung, indem sie einen fairen, mit gleich langes Spiessen geführten Wettbewerb fördern, der über die Dienstleistungen und nicht die Personalkosten geführt wird.

Der Präsident des Arbeitgeberverbandes contactswiss, Peter Weigelt, ist sich sicher, dass der GAV sowohl für die Mitarbei-



Dieter Fischer, Giorgio Pardini, Peter Weigelt.

**GAV FÜR DIE CALLCENTER-BRANCHE**

tenden wie für die Arbeitgeber positive Auswirkungen mit sich bringt. Durch das Vertragswerk wurden Standards definiert. Diese Klarheit dient den Arbeitnehmenden wie auch den Arbeitgebern. Damit lässt sich Sicherheit gewinnen. «Für uns Arbeitgeber ist es ganz wichtig, dass wir eine erklärte Sozialpartnerschaft haben und verständliche Branchen-Standards definiert sind, welche nicht nur für uns gelten, sondern für die gesamte Branche Gültigkeit haben sollen», betont Weigelt.

**Erster GAV für die gesamte Callcenter-Branche unterzeichnet**

Der GAV-Beitritt von CallNet.ch als weiteren Sozialpartner – neben der Gewerkschaft syndicom und dem Arbeitgeberverband contactswiss – ist ein wichtiger Schritt zur flächendeckenden Regelung der minimalen Arbeitsbedingungen in der Contact- und Callcenter-Branche.

«Der Beitritt von CallNet.ch bedeutet, dass wir geschlossen mit einer Stimme und in der gesamten Schweiz auftreten können», unterstreicht Dieter Fischer. «Der GAV ist zudem ein Mittel, um resistente Marktteilnehmer über die Allgemeinverbindlichkeitserklärung besser anzugehen. Dies ist angesichts des generell zunehmenden Druckes auf die Branche und im Speziellen mit dem Blick auf die auslandsnahen Randregionen zentral», betont der Präsident von CallNet.ch.

Giorgio Pardini zeigt sich ebenfalls zufrieden mit dem ausgehandelten GAV: «Es ist ein wichtiger Meilenstein zur Sicherung der Arbeitsbedingungen in der gesamten Branche.»

Auf die Frage, warum man sich erst jetzt mit den anderen Verbandspartnern einigen konnte, erläutert Peter Weigelt: «Die Branche ist neu, sehr breit strukturiert und stetig wach-

send. Da muss zuerst einmal ein gewisser Leidensdruck entstehen, bis man sich zusammenschließt». Er sieht die Aushandlung des GAV in der Schweizer Contactcenter-Branche als einen wichtigen Schritt vorwärts, denn die Branche erbringt für den Standort Schweiz sehr wertvolle Dienstleistungen.

**Nächster Schritt: Allgemeinverbindlichkeitserklärung durch den Bundesrat**

Mit dem Beitritt ist die notwendige Branchen-Abdeckung für eine Allgemeinverbindlichkeitserklärung erreicht. Die Sozialpartner syndicom, contactswiss und CallNet.ch bereiten nun

gemeinsam das Gesuch vor, um den GAV durch den Bundesrat allgemeinverbindlich erklären zu lassen.

Die Unterzeichnung der Anchlussklärung erfolgte im Herbst 2016. Ab 1. Juli 2017 gilt der Gesamtarbeitsvertrag auch für die betroffenen Mitgliederfirmen von CallNet.ch.

## Interview mit Dieter Fischer, Präsident von CallNet.ch



Dieter Fischer

**Wie kam es zu diesem GAV und was sind die Ziele für CallNet.ch**

Nachdem CallNet.ch schon sehr früh erste Gehversuche mit einem GAV unternommen hatte (das ist mehr als 10 Jahre her), waren wir doch eher überrascht, dass die Gewerkschaft syndicom, welche dazumal auch unser Partner war, zuerst den Weg mit einem anderen Verband gesucht hatte. Nach bekanntwerden dieser neuen Initiative für einen schweizweit gültigen GAV hat sich CallNet.ch sofort mit den Exponenten von contactswiss und syndicom an einen Tisch gesetzt – es konnte nicht sein, dass wir als etablierter Verband da aussen vorgelassen wurden. Wir vertraten die Meinung, dass es

für unsere Dienstleister-Mitglieder besser ist, über wesentliche und für alle Marktteilnehmer letztlich verbindliche Konditionen mitreden zu können, als von aussen aufs Auge gedrückt zu bekommen. In der Summe ist CallNet.ch sicher mehr als ein starker Partner in diesem Konstrukt – wir vertreten nicht nur prozentual gemessen an der Anzahl Mitarbeitenden den grössten Teil der Branche, sondern bringen insbesondere auch die Stimmen der Regionen Romandie und italienische Schweiz mit ein. Es hat sich gezeigt, dass eine konsolidierte Stimme Gehör findet. Das Ergebnis unserer Bemühungen liegt nun vor – ein GAV 2.0.

**Wer ist davon betroffen und welche Auswirkungen hat der GAV?**

Der GAV 2.0 ist seit dem 1. Juli 2017 für alle Dienstleister-Mitglieder von CallNet.ch verbindlich. Damit verbunden war insbesondere eine Anpassung der Verträge der betroffenen Mitarbeitenden als inhaltliches Alignment mit den relevanten Vorgaben aus dem GAV 2.0.

**Was bedeutet die Allgemeinverbindlichkeitserklärung für den Verband und die Branche?**

Für die Branche bedeutet dieser Beschluss (ist noch ausstehend und muss vom Bundesrat gefällt werden), dass ausnahmslos alle Unternehmen in der Schweiz – Mitglied bei CallNet.ch bzw. contactswiss hin oder her – diesem GAV unterstellt werden. Damit besteht das Potenzial, basierend auf diesem Beschluss, gegen die sog. «Schwarzen Schafe» in unserer Branche mit allen verfügbaren Mitteln vorzugehen. Für unseren Verband bzw. unsere Dienstleister-Mitglieder bedeutet dies, dass die wirtschaftliche Bedrohung von «wildem» Contact Centern in der Schweiz potenziell abnehmen dürfte. Unsere Whitlist bekommt damit die Bedeutung, welche sie verdient – nämlich eine Empfehlungsliste von Top Dienstleistern, welche sich an die Spielregeln halten.

CALL CENTER MANAGER DES JAHRES

# Sie wollen Call Center Manager des Jahres werden?

Anlässlich der CallCenterWorld in Berlin wird erneut der CAT-Award verliehen – die wichtigste Call Center Auszeichnung der DACH-Länder. Die Anmeldefrist läuft bis zum 1. Dezember 2017.

Sie zeichnen sich durch Innovation, Inspiration und Macherqualitäten aus? Sie brennen für Ihre Projekte und können Ihr Team für gemeinsame Ziele und Lösungen begeistern? Setzen auch Sie Ihrem individuellen, erfolgreichen Projekt die Krone auf!

Positive Resonanz ist Ihnen sicher und der rote Teppich wartet schon auf Sie...!

Bewerben können sich Call Center Manager eines Inhouse Call Centers oder Call Center-Dienstleisters aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. An der Auszeichnung kann jeder teilnehmen, der für das Management eines Call Centers verantwortlich ist und seit mindestens sechs Monaten eine



Die CAT-Gewinner 2017

entsprechende Budget- und Personalverantwortung trägt. Ausgezeichnet werden Service- und Contact Center Manager, die zusammen mit Ihrem Team ein ausgesuchtes Projekt erfolgreich umgesetzt haben:

- Die Realisierung eines aussergewöhnlichen Personalentwicklungskonzeptes

- Die erfolgreiche Konzipierung und Umsetzung einer Kampagne
- Die Entwicklung eines erfolgreichen Personalmarketingkonzeptes
- Eine umfassende Umstrukturierungsmassnahme
- Eine Qualitätsmassnahme

Die Anmeldefrist läuft bis zum 1. Dezember 2017. Alle Unterlagen finden Sie unter folgendem Link: <http://www.callcenterworld.de/kongress/cat-award/info-und-bewerbung.html>

Wir freuen uns auf viele Anmeldungen.

RAPHAEL RAETZO

PERSONALREKRUTIERUNG

# Contact Center-Mitarbeitende finden innert nur vier Stunden

Kurzfristige Personalengpässe sind für Contact Center ein echtes Problem. Wenn Mitarbeitende krank werden, unfallbedingt ausfallen oder wenn spontan für einen grossen Auftrag mehrere Mitarbeitende benötigt werden, stellt sich die grosse Frage: Wo so schnell zusätzliches und vor allem zeitlich flexibles Personal finden?

Coople nimmt Ihnen diese Arbeit ab. Doch was unterscheidet uns von traditionellen Personalverleihern?

- Der ganze Prozess inklusive Abrechnung verläuft vollautomatisch. Das spart viel Zeit und Geld.

- Dank unserer digitalen Plattform wird es für Sie möglich, innert weniger als vier Stunden die richtigen Mitarbeitenden zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben.
- Unser Personal ist absolut flexibel einsetzbar, sei es für Einsätze von 2–3 Stunden, ein paar Tagen, Wochen oder Monaten.

Ein Anruf an uns genügt – und Ihre Anrufe führen ohne Unterbruch zum Erfolg! Wir sind während sieben Tagen pro Woche für Sie da.

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

20 JAHRE CALLNET.CH

## CallNet.ch feiert Jubiläum

Am 28. November findet die dritte Awards Night statt. Dabei werden natürlich die Award-Gewinner gefeiert. Doch auch CallNet.ch hat etwas zu feiern – das 20jährige Jubiläum des Verbandes!

Wir schreiben das Jahr 1997. Technische Entwicklungen wie Mobiltelefone oder das Internet werden langsam zu einem Massenprodukt. Innovative und kundenorientierte Firmen fangen an, sich mit dem neuen Thema «Call Center» zu beschäftigen. Genau in dieser Zeit haben einige Visionäre die Wichtigkeit und das Potential dieser Call Center erkannt und kurzerhand einen Verband gegründet. Heute sind Call Center – oder Contact Center, Kundenservicecenter, Customer Service, Customer Care – aus unserer Welt nicht mehr wegzudenken. Über 30'000 Mitarbeiter arbeiten heute in dieser Branche, welche eben vor 20 Jahren noch nicht einmal existiert hat.

### CallNet.ch

Mit der Branche ist auch der Verband gewachsen. CallNet.ch hat es geschafft dem Berufsbild ein Gesicht zu geben. Berufsausbildungen wurden aufgebaut und sind heute in der Branche etabliert – wie die Contact Center Ausbildung mit Diplom (CCA), der Contact Center Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis (CCSV) sowie seit 2011 die Grundbildung Fachleute Kundendialog welche jährlich immer mehr Lernende anzieht. Auch in Bereichen wie Qualitätssicherung (Ehrenkodex, Zertifizierungen, Sperrliste usw.) oder in der Öffentlichkeitsarbeit hat der Verband wichtige Meilensteine für die Branche erreicht. Der Verband ist erwachsen gewor-

den – damit kommen aber auch immer mehr Verpflichtungen und Erwartungen auf.

Wohin geht die Reise jetzt? Sicherlich muss das bisher Erreichte weiter gepflegt werden – beispielsweise unsere Aufgaben als Organisation der Arbeitswelt (OdA) innerhalb der Grundbildung. Ebenso wichtig ist jedoch, die Branche auf gesellschaftlicher und politischer Ebene weiterhin gut zu positionieren, Trends innerhalb der Branche frühzeitig zu erkennen um so einen Mehrwert für die Mitglieder zu schaffen.

### Awards Night

Die CallNet.ch Jubiläumsfeier wird anlässlich der diesjährigen Awards Night stattfinden. Im 2015 wurde erfolgreich die erste Awards Night durchgeführt – Ziel war es, herausragende Projekte und Personen in einem glanzvollen Ambiente auszuzeichnen. Dies in den Kategorien Innovation, Customer Focus, Small&Beautiful sowie Best Partnership. Darüber hinaus wird eine herausragende Person für ihr Lebenswerk gewürdigt. Moderiert wird der Anlass von Claudia Gabler und Dieter Fischer. Die fabelhafte Slam Poetin Patti Basler wird mit einer gehörigen Portion Sprachwitz ein Instant Protokoll vorstellen.

Ab 21 Uhr ist die Bühne frei für die Jubiläumsfeier von CallNet.ch! Ca. 140 Entscheidungsträger der Branche werden am 28. November im Miller's Studio erwartet. Ein idealer Moment also, um einerseits den Verbandsgeburtstag zu feiern und andererseits das Netzwerk zu pflegen und zu erweitern. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

RAPHAEL RAETZO



Die Moderatoren  
Claudia Gabler und Dieter Fischer

**DIPLOMFEIER CCA**

## Hitzebeständige Call Center Agenten



Peter Peterlechner (links) mit den diplomierten Agenten

An der diesjährigen Sommerprüfung Ende Juni für den Call Center Agenten wurden nicht nur bravouröse Leistungen in Theorie und Praxis erbracht, alle Kandidaten haben aussergewöhnliche Hitzebeständigkeit gezeigt. Bereits am frühen

Morgen herrschten nämlich in den Prüfungsräumen tropische Temperaturen, denen aber Kandidaten wie auch Experten trotzten. Und das nicht nur in den Prüfungsräumen in Zürich, auch die aus dem Tessin zugeschalteten Kandidaten mussten sich

bei den hohen Temperaturen konzentrieren und bewähren. Kurz: Alle hätten ein zusätzliches Diplom verdient.

Premiere an der diesjährigen Sommerprüfung war, dass die praktische Prüfung zeitgleich in Zürich und Bellinzona stattgefunden hat. Konkret haben die in Zürich stationierten Experten gleichzeitig Kandidaten aus Zürich und dem Tessin angerufen. Dank einer einwandfrei funktionierenden technischen Infrastruktur kann die Prüfung in Zukunft zeitgleich auch in anderen Regionen, wie z.B. der Romandie erfolgen. Damit sparen sich die Kandidaten lange Anfahrtszeiten und Reisekosten. Bei einer entsprechenden Anzahl von

Kandidaten wird das ab 2018 so umgesetzt.

Strahlend wie die Sonne am Prüfungstag waren dann auch die Gesichter am Tag der Diplomvergabe, die dieses Mal im Grand Casino Bern stattgefunden hat. Hier konnten alle noch beim Roulette oder Black Jack ihr Glück versuchen.

Wir gratulieren allen Absolventen und wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg und Freude im Service am Kunden.

Wir freuen uns auf weitere spannende Durchführungen – gerne auch bei etwas milderen Temperaturen.

PETER PETERLECHNER

**GRUNDBILDUNG**

## Grundbildung in der Romandie und Tessin

Die Grundbildung Fachleute Kundendialog entwickelt sich prächtig. In der Romandie wurde der Schulort Genf neu aufgenommen – zum ersten Mal starten zwei Klassen mit insgesamt über 20 Lernenden. Auch im Tessin begeistert die Grundbildung immer mehr Jugendliche.

Im 2011 wurde die Grundbildung Fachleute Kundendialog erstmalig durchgeführt. Bereits im 2012 fingen die ersten Lernenden aus der Romandie und dem Tessin die Grundbildung an. Vor wenigen Wochen haben ca. 100 Lernende die Grundbildung begonnen.

**Romandie**

Bis dieses Jahr mussten die Lernenden aus der Romandie in die Berufsschule Biel. Dieser Umstand hat dafür gesorgt, dass für viele Firmen und vor allem Lernende der Weg in die Berufsschule zu weit war und sie sich deshalb für einen anderen Beruf entschieden haben. Nach

intensiven Gesprächen mit den Verantwortlichen der Kantone Waadt und Genf wurde nun zusätzlich zum Schulort Biel der Schulort Genf eröffnet. Dies führte dazu, dass sich in diesem Jahr die Anzahl Lernende in der Romandie verdoppelt hat. Insgesamt fangen über 20 Jugendliche die Grundbildung an.

Neu hat in der Romandie Julien Boraley die Leitung der üK-Kurse (überbetriebliche Kurse) übernommen.

**Tessin**

Auch in der italienischen Schweiz ist die Grundausbildung seit 2012 installiert. Letztes Jahr haben jedoch nur zwei

Lernende begonnen, in den vorangegangenen Jahren jeweils 6–8. Diese Problematik ist strukturell bedingt – einerseits ist das Tessin relativ klein und andererseits gibt es keine grossen Outsourcing Dienstleister in der Region. Die Herausforderung hat CallNet.ch bewogen, die Verantwortung für die Durchführung der üK's von Labor Transfer zu KV Tessin zu verschieben, um damit auch eine grössere Reichweite und Synergien zu gewinnen. Die Herausforderungen im Tessin sind damit nicht verschwunden, und trotzdem hat sich dieses Jahr der Trend wiederum geändert. Für das jetzige Schuljahr hat im August eine Klasse mit 7 Lernenden begonnen.

**CallNet.ch Ausbildungen**

Bereits in den Anfangsjahren des Verbandes wurde erkannt, dass im Bereich Aus-

und Weiterbildung einerseits Aufholungsbedarf besteht und andererseits damit ein Grundpfeiler für eine hohe Qualität in der Contact Center Branche gelegt werden kann. Aus diesem Grund hat CallNet.ch mehrere Ausbildungen aufgebaut. Dazu gehören die Weiterbildungen Contact Center Agent, Contact Center Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis sowie Contact Center Manager. Insbesondere die CCA sowie die CCSV Ausbildung stossen auf grosses Interesse innerhalb der Branche. Der CCSV Kurs wurde im 2017 wiederum auch in der Romandie gestartet.

RAPHAEL RAETZO