

# PolitNewsletter

Informationen des Branchenverbandes CallNet.ch

Februar 2018

**Editorial**

## Berufe mit Zukunft



**Dieter Fischer:** „Digitale Transformation, künstliche Intelligenz, Kommunikation in Echtzeit, Customer Touchpoints, Service im Wandel, Kundenbedürfnisse der Zukunft und gesetzliche Rahmenbedingungen sind Themen, welche unsere Branche aktuell beschäftigt.“

Geschätzte Parlamentarierinnen und Parlamentarier

Obige Themenliste zeigt das breite Spektrum der Herausforderungen, welchen sich die Contact Center Branche zu stellen hat. Sicher wird nicht alles so heiss gegessen, wie es aktuell gekocht wird. Dabei ist von Bedeutung, rasch zu erkennen, was nachhaltig die Anforderungen an die Fähigkeiten unserer Berufsleute verändert und gleichzeitig auf der Zeitachse schnell relevant wird. Im Wettbewerb – auch im Vergleich mit ausländischen Anbietern – über gleich lange Spiesse verfügen zu können, ist nicht Kür sondern Pflicht, wenn es darum geht, die über 30'000 Arbeitsplätze unserer Branche nicht nur zu sichern, sondern auch auszubauen.

Im Rahmen unserer Anstrengungen, die Ausbildungsangebote laufend weiterzuentwickeln, sind wir an vielen Fronten erfolgreich unterwegs. Die Etablierung sowie der Aufbau neuer Berufsbildungsstandorte, die Umsetzung des GAV für die Branche, die Finalisierung des Antrages für den Berufsbildungsfonds und das Engagement von CallNet.ch im Rahmen der Revision des Fernmeldegesetzes sind nur einige Beispiele.

Auf der anderen Seite zeigen Entscheide des Bundesgerichts zur Sonntagsarbeit auch auf Gefahrenpotenziale hin – eine Diskrepanz zwischen Kundenbedürfnissen und rechtlichen Auslegungen droht. Hier wollen wir als Verband Aufklärungsarbeit leisten, die Zusammenhänge aufzeigen und auf mögliche Konsequenzen hinweisen. Wenn wir dies im Dialog zusammen mit der Politik tun können, dann haben wir die Chance, über Lösungen zu diskutieren, welche den Wirtschaftsstandort Schweiz für unsere Branche stärken.

DIETER FISCHER, Präsident CallNet.ch

**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 Regelauslegung 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

## Agenda

- **Swiss Connect**  
Networking-Event am CallCenterWorld Kongress  
27. Februar 2018, Berlin
- **Awards Night**  
Verleihung des Golden Headset Award 2018  
27. November 2018, Zürich

### IMPRESSUM

**Datum:** 15. Februar 2018 **Herausgeber:** Raphael Raetzo, CallNet.ch  
**Produktion:** CallNet.ch

## Neue Bildungsangebote

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 Ausbildung immer mehr Jugendliche. Im Jahr 2011 wurde die Grundbildung Fachleute Kundendialog erstmals durchgeführt. Schon ab 2012 wurde diese auch in der Romandie und im Tessin angeboten. Im aktuellen Schuljahr haben bereits rund 100 Lernende die Grundbildung begonnen.

**Romandie:** Der Umstand, dass die Lernenden aus der Romandie in die Berufsschule nach Biel mussten, hat dafür gesorgt, dass für viele Lernende der Schulweg 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 der Standort Genf eröffnet. Dies führte dazu, dass sich in diesem Jahr die Anzahl Lernender in der Romandie verdoppelt hat. Insgesamt starteten 2017 über 20 Jugendliche die Grundbildung.

**Tessin:** Auch in der italienischen Schweiz ist die Grundausbildung seit 2012 etabliert. Im Jahr 2016 hatten diese jedoch nur zwei Lernende begonnen, in den vorangegangenen Jahren jeweils deren sechs bis acht. Diese Problematik ist strukturell bedingt – einerseits ist das Tessin relativ klein und andererseits gibt es keine grossen Outsourcing-Dienstleister in der Region. Dank der neuen Zusammenarbeit mit KV Tessin (SIC Ticino) und einer engeren Zusammenarbeit mit dem Berufsbildungsamt (Divisione della Formazione Professionale) hat CallNet.ch aber eine grössere Reichweite und neue Synergien entwickelt. Die Herausforderungen sind damit zwar nicht verschwunden, jedoch konnte eine Trendwende herbeigeführt werden: Im aktuellen Schuljahr haben wieder sieben Lernende die Ausbildung gestartet. Ziel ist es, in den nächsten Jahren Klassen mit 15 bis 20 Lernenden zu erreichen.

**Aus- und Weiterbildung:** Bereits in den Anfangsjahren des Verbandes CallNet.ch wurde erkannt, dass im Bereich Aus- und Weiterbildung einerseits Aufholbedarf besteht und andererseits damit ein Grundpfeiler für eine hohe Qualität in der Contact Center Branche gelegt werden kann. In den letzten Jahren hat CallNet.ch daher konsequent in Bildung investiert und mehrere Lehrgänge aufgebaut. Dazu gehören die Weiterbildungen Contact Center Agent (CCA), Contact Center Supervisor (CCSV) mit eidg. Fachausweis sowie Contact Center Manager. Insbesondere die CCA sowie die CCSV Ausbildung stossen auf grosses Interesse. Der CCSV Kurs wurde im Jahr 2017 auch in der Romandie wieder gestartet.

CÉLINE VERDAN, Vorstand CallNet.ch

## Der Verband CallNet.ch

**CallNet.ch ist der gesamtschweizerische Branchenverband für Contact Center und Kundenkontakt-Management; gegründet 1997.**

Die Contact Center-Branche hat sich in den vergangenen 20 Jahren enorm weiterentwickelt und professionalisiert. Heute sind über 30'000 Mitarbeiter in diesem Berufsfeld beschäftigt. Entsprechend vielfältig sind die Aufgaben des Verbandes: Aus- und Weiterbildung für die Branche auf allen Stufen; Qualitätssicherung im Kundendialog; Sicherstellung fairer Rahmenbedingungen und der Arbeitsplätze in der Schweiz; Förderung des Wissenstransfers und Austausches; Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit.

## 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 Unternehmen, 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.