

in_contact

Le Newsletter de l'association CallNet.ch

mars 2018



Les lauréats des CAT-Awards 2018

PAGE 2
Éditorial

PAGE 3
Call Center World

PAGE 4
CAT-Award

PAGE 5
**Service Excellence
Cockpit**

PAGE 6
Formation

PAGE 7
Travail dominical

PAGE 7
**Actualité
interne**

PAGE 8
Nuit des awards

ÉDITORIAL

CallNet.ch Factory – une vision en voie de réalisation



Il y a un peu plus de deux ans, le comité se demandait si la charge de travail en constante augmentation, les attentes internes croissantes et une présence publique toujours plus marquée se laisseraient encore concilier avec le système de milice. Cette réflexion nous a mené alors à développer une vision qui portait au-

tant sur le contenu que sur l'organisation de notre association – la CallNet.ch Factory. Cette vision a mûri et devrait bientôt pouvoir devenir réalité. Mais qu'est-ce que cela signifie au juste?

Vous souvenez-vous des objectifs que nous nous étions alors fixés? Ou encore sur quelles réflexions repose cette vision de CallNet.ch Factory?

Un engagement accru

- *Quelle structure permet à l'association de réagir rapidement aux défis sectoriels à venir?*
- *Comment mener à bien les projets importants sans entraver la bonne marche des affaires courantes?*

Une professionnalisation garantie

- *Comment répondre à la constante augmentation des attentes internes (les membres), mais aussi externes (des associations, le monde politique, les organisations de défense des consommateurs)?*
- *Comment mieux communiquer notre positionnement face à cette multitude d'acteurs?*
- *Comment mieux se prémunir contre la complexité et les risques croissants liés aux coopérations et aux accords avec des tiers?*

La séparation des pouvoirs

- *Quel est le nouveau rôle du comité (en terme de stratégie, de relations, de contenus et de gestion)?*
- *Quelle structure garantit un modèle d'exploitation efficace (réalisation et prestataires)?*
- *Comment mieux impliquer les membres aux processus, comment mieux leur déléguer certaines tâches (travaux de relations publiques, comité directeur CIE, etc.)?*
- *Quelle structure permet à une gouvernance moderne d'éviter les conflits d'intérêts?*

La résiliation au 31 mars 2018 de l'actuelle administration dirigée par Karin Bosshard (dont nous avons pris acte avec regret) nous a forcés à chercher une solution pratique et réalisable.

Aujourd'hui, je suis confiant et ai bon espoir que nous aurons accompli tout le nécessaire d'ici la fin de l'exercice en cours et que, au 1er août prochain, nous pourrions dire: oui, la CallNet.ch Factory est une réalité.

Dans le cadre du projet Transition qui nous a été assigné lors de la dernière assemblée générale, nous travaillons aux quatre thématiques suivantes:

1. *Recruter un nouveau responsable pour le secrétariat de l'association*
2. *Recruter un nouveau comité, ainsi que de nouveaux chargés de fonction*
3. *Définir les bases de la nouvelle organisation et de l'infrastructure requise*
4. *Garantir la bonne marche des affaires courantes*

Le comité actuel ayant reçu une «date de péremption», vous êtes dès lors, chers membres, mis au défi. Réfléchissez, interrogez-vous et demandez-vous si vos compétences et votre disponibilité ne vous permettraient pas d'assumer une fonction au sein du comité, ou ailleurs. La qualité d'une stratégie ne se laisse mesurer qu'à sa réalisation. Aussi, l'association a besoin de personnalités pleines d'élan et d'enthousiasme, qui sont prêtes à marquer et à accompagner le développement futur de notre association.

Que les intéressés se manifestent en contactant Roger Meili, président d'honneur et responsable du projet Transition, ou moi-même, Dieter Fischer, président de l'association.

Dans l'attente de vous revoir, je vous souhaite un bon début de printemps.

Cordialement,

DIETER FISCHER
président de CallNet.ch

ADRESSE BIBLIOGRAPHIQUE

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

CALLCENTER WORLD

Le CallCenterWorld 2018, plus en vogue que jamais

Cette année, le CallCenter World célèbre son 20^e anniversaire. Avec ses 8200 visiteurs, la manifestation, qui était dédiée aux thèmes de la numérisation, de l'intelligence artificielle et des agents conversationnels (chatbots), a battu tous les records de participation.

Cette année, le CCW s'est focalisé sur la numérisation, l'intelligence artificielle et les agents conversationnels. La plus grande rencontre européenne des professionnels du service à la clientèle a enregistré un nouveau record de visiteurs en accueillant, sur trois jours, quelque 8200 intéressés. Au travers de ses 270 exposants venant de plus de 20 pays différents, la foire-exposition, qui affichait complet, a proposé du 27 février au 1^{er} mars un large éventail d'informations à ses



visiteurs. Sous la devise «stay connected», divers exposés, ateliers et autres tables rondes ont présenté les approches qui permettent aux entreprises de répondre aux nouvelles exigences de leurs clients en matière de service à la clientèle. Seuls ceux qui connaissent leurs clients et les comprennent, seront en me-

sure de les fidéliser sur le long terme. Dans cette optique, les technologies et les méthodes innovantes sont une aide précieuse, puisqu'elles permettent aux entreprises d'être joignables en tout temps et contribuent à motiver les clients.

Les visiteurs de la foire-exposition ont pu expérimenter

sur place comment certaines entreprises intègrent déjà ces technologies et ces méthodes. Des intervenants de Payback, Samsung, HAWAI, ainsi que d'autres entreprises ont partagé leurs expériences sur la relation client du futur. Par ailleurs, Sascha Lobo, pionnier de la toile et philosophe numérique, a démontré comment la numérisation va transformer la communication avec les clients, alors que Philipp Riederle, auteur et natif de l'air numérique, a détaillé les différentes méthodes qui permettront aux entreprises de motiver la génération Y en tant que client et de la fidéliser en tant que collaborateur.

L'édition 2019 du CCW se déroulera à nouveau au Estrel Congress Center de Berlin du 18 au 21 février 2019. Le site www.ccw.eu fournit toutes les informations à ce sujet.

Le Swiss Connect au CallCenterWorld

Le CallCenterWorld est la manifestation phare de notre branche pour la région Allemagne-Autriche-Suisse. Dans le cadre de cette foire-exposition, l'association organise depuis de nombreuses années le Swiss Connect – une plateforme de réseautage pour les Suisses visitant le CCW.

Cette année, le CallCenterWorld – la plus importante foire-exposition professionnelle d'Allemagne, d'Autriche et de

Suisse dédiée à notre branche – a enregistré 8200 visiteurs, dont plus d'une centaine venaient de Suisse. Depuis de nombreuses

années, CallNet.ch organise une plateforme de réseautage pour les visiteurs helvétiques, le Swiss Connect – tout-à-fait en ligne avec la devise du CCW de cette année, «stay connected».

Grâce au soutien des entreprises SPIE et Genesys, la communauté suisse présente au CCW 2018 a pu profiter du cadre convi-

vial du Swiss Connect pour nouer de nouveaux liens, maintenir le contact avec d'anciens contacts professionnels, ou encore pour discuter de thèmes actuels en préambule de la cérémonie de remise des CAT-Awards.

RAPHAEL RAETZO




CAT-AWARD

Mirjam Gosetti (TCS), lauréate du CAT-Award suisse

Grâce à son projet «CC on track», Mirjam Gosetti, responsable du service clientèle au TCS, est parvenue à s'imposer face à une rude concurrence et à remporter le CAT-Award suisse. Christopher Zier de l'entreprise helvétique Luware a, quant à lui, remporté le CAT-Award de la catégorie Innovation.

Chaque année dans le cadre de CCW, les organisateurs Management Circle et le magazine spécialisé CallCenterProfi récompensent les meilleurs managers de centres d'appels des pays germanophones (Allemagne-Autriche-Suisse) en leur remettant un CAT-Award – la plus importante récompense nominale de la branche de la relation client pour la région.

Suisse:

Mirjam Gosetti (TCS)

Le prix helvétique est revenu à Mirjam Gosetti, responsable Vente et Service Client au Touring Club Suisse. Avec un nouveau concept de routage et l'introduction d'une structure à plusieurs niveaux, le temps de réponse du courrier entrant a pu être réduit, passant en moyenne de 9,3 jours à 2,3 jours. Mirjam Gosetti a réalisé ce projet dans un esprit visionnaire tout en restant proche des différents acteurs. Manager de centre d'appels pur sang, elle possède déjà une longue expérience dans la relation client.

Allemagne:

Christian Schmidtchen (Telefonica)

Cette année, la plus haute récompense pour la branche des centres d'appels d'Allemagne est allée à Christian Schmidtchen, Head of Digital Assistance & Innovation chez Telefonica Germany, pour son projet d'aide virtuelle en ligne «Lisa – unsere



Mirjam Gosetti

virtuelle Online-Hilfe». Grâce à une solution intelligente et automatisée qui répond avec rapidité et fiabilité aux questions récurrentes des clients, de précieuses ressources en personnel ont pu être ménagées. Le volume hebdomadaire des demandes en ligne et via chat a pu être ainsi réduit de quelque 8000 contacts.

Autriche:

Wolfgang Hummer (EVN AG)

Wolfgang Hummer, responsable du service clientèle d'EVN AG, a été couronné manager autrichien de l'année en centre d'appels. Avec son projet «Metamorphose – Aufbruch in die

Zukunft» (NDT, Métamorphose - départ pour le futur), il est parvenu à réorganiser avec succès le service client de l'entreprise EVN, fournisseur d'énergie, tout en accroissant la satisfaction des collaborateurs et des clients grâce à une meilleure définition de la répartition des tâches et à une diminution des rotations.

Award pour la catégorie Innovation:

Christopher Zier (Luware AG)

Pour la première fois, un CAT-Award a également été décerné dans la catégorie Digitalisation. L'heureux lauréat est Christopher Zier, Account et Partner Manager de l'entreprise

helvétique Luware AG. Son utilisation, dans le cadre d'activités de supervision, du produit Microsoft HoloLens, un casque de réalité augmentée qui permet de mêler des contenus virtuels avec l'environnement réel de son utilisateur, a convaincu le public et le jury de professionnels. Le superviseur peut dès lors participer en direct à ce qui se passe au centre d'appels, ainsi qu'apporter son aide et son soutien là où il y a urgence.

L'association félicite tous les lauréats pour leurs performances hors pair!

RAPHAEL RAETZO

SERVICE EXCELLENCE COCKPIT

Service Excellence Cockpit 2018

Une plus grande efficacité grâce à une automatisation des processus

En matière de numérisation et d'automatisation, il s'agit toujours d'évaluer à quel point l'efficacité d'un processus ou d'une tâche peut être améliorée dans son ensemble. En combinant le délai de traitement d'un canal donné avec la résolution au premier appel (FCR) de ce même canal, on obtient un bon indice de son efficacité. L'illustration 1 compare le traitement par téléphone avec celui par courriel et montre que le téléphone reste un canal efficace. A FCR quasi identique, le délai de traitement est plus rapide de presque deux minutes. Les entreprises expérimentées choisissent désormais le canal du téléphone ou du chat précisément parce que cela leur permet d'éviter des allers-retours de courriels. A l'ère de la numérisation, la règle «canal entrant = canal sortant» est devenue de plus en plus obsolète. De fait, si un collaborateur ne parvient pas à saisir la teneur d'un mail reçu parce que celui-ci est mal formulé, il est préférable qu'il appelle le client, car il est peu probable que celui-ci parvienne soudainement à mieux s'exprimer par écrit simplement parce que le collaborateur lui demande des précisions par retour de courriel.

En conséquence, la numérisation doit pouvoir être mise à contribution là où le délai de traitement peut être réduit. Par le biais du Service-Excellence-Cockpit, nous avons cherché à savoir

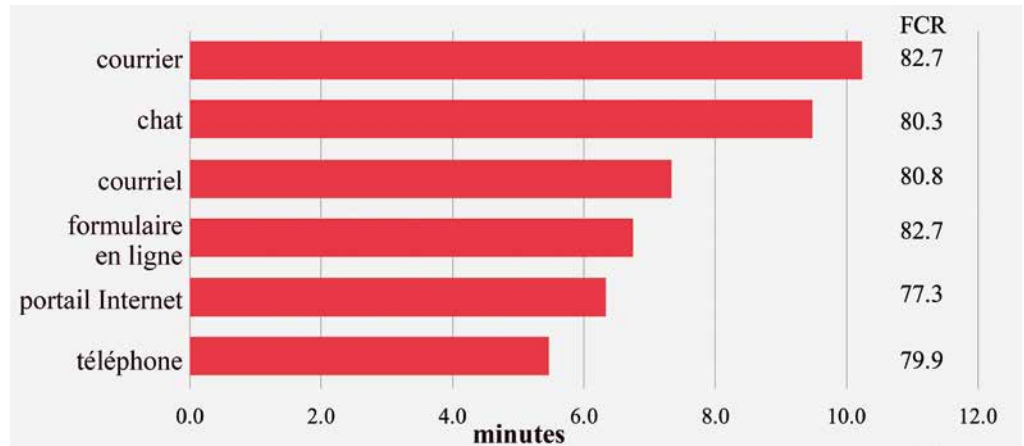


Illustration 1: Délai de traitement moyen et résolution au premier appel

quelles technologies étaient utilisées pour seconder la communication écrite. Nous nous sommes demandé dans quelle mesure les entreprises avaient recours aux auto-répondeurs, à l'analyse du contenu ou aux modules de textes. Et nous avons dû constater qu'en matière d'applications technologiques, tout le potentiel n'a de loin pas encore été exploité – comme l'indique l'illustration 2.

Quantitativement, les entreprises doivent se demander quelles sont les requêtes client qui, au niveau du service à la clientèle, peuvent effectivement être automatisées, quelles sont celles dont la procédure peut être simplifiée et quelles sont celles qui, par exemple faisant suite à une faute de l'entreprise, sont en fait obsolètes. En effet, 20% des clients doivent contacter un

fournisseur par deux fois pour une seule et même requête.

Les outils linguistiques numériques sont encore très peu utilisés, mais cette tendance peut s'inverser très rapidement. La numérisation et l'analyse des dialectes oraux, par exemple, sont désormais possibles et une assurance maladie y a recours pour chercher à mesurer et à déterminer la satisfaction de

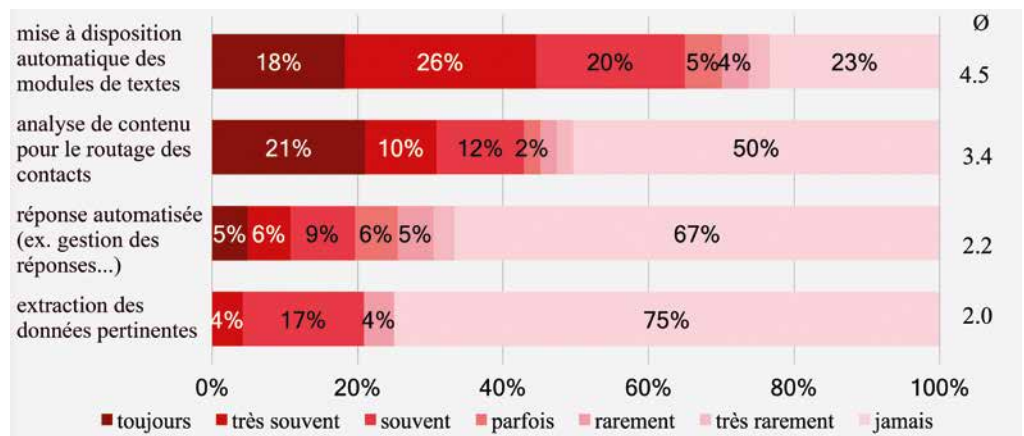


Illustration 2: Assistance technologique en communication écrite

Le Service Excellence Cockpit est une vaste banque de donnée européenne qui saisit et illustre les indicateurs clés de performance de la gestion de la relation client afin de pouvoir produire des analyses comparatives. Elle regroupe les données de 180 organisations prestataires de services en relation client. Les organisations participantes peuvent évaluer leurs services, les comparer et déceler ainsi leur potentiel d'optimisation et les mesures préventives à mettre en place. Le site www.service-excellence-cockpit.ch fournit de plus amples informations à ce sujet.

ses clients par le biais d'analyses ponctuelles. Il y a deux ans, ce genre d'approche était encore impensable. Dès lors, la question se pose de savoir de quelles informations a besoin une entreprise pour mieux comprendre les clients que ses concurrents. En matière d'analyse de la satisfaction, c'est toute une nouvelle palette d'applications automatisées qui s'offre

ainsi aux entreprises – ce qui, en matière d'empathie, est bien sûr clairement plus agréable pour le collaborateur que de devoir interroger fébrilement le client sur sa propre performance après chaque entretien.

RÉMON ELSTEN

Des superviseurs presque plus malins que le chef

Le cycle de formation «Contact Center Supervisor avec BF» célèbre ses 10 ans d'existence. Grâce à un nouveau concept et à des objectifs professionnels pertinents, cette formation poursuit sur sa lancée – forte de sa réussite et pleine de contenus promoteurs de développement pour les entreprises. Nous nous sommes entretenus avec Peter Peterlechner, responsable de la formation chez CallNet.ch, sur les retombées que cette formation offre aux diplômés et aux entreprises, ainsi que sur la nouvelle réglementation en matière de subventions.

M. Peterlechner, vous avez conçu le cycle de formation «Contact Center Supervisor avec BF» avec Angelika Mittermüller. Quel était votre principal objectif?

Peter Peterlechner: Cette formation dépasse le cadre classique d'une formation pour cadres supérieurs, car elle tient également compte de thèmes opérationnels tels que les ressources humaines, le recrutement du personnel, la technologie et la planification. Par ailleurs, cette formation traite également de fonctions spécifiques aux centres d'appels, comme le Floor Management (la gestion d'unités opérationnelles) ou encore le Workforce Management (la gestion des effectifs). Toutes ces connaissances permettent alors au superviseur de mieux comprendre les interdépendances existantes, de mettre en pratique les bonnes thématiques et de réagir en connaissance de cause face aux influences externes. Les cadres sont quotidiennement confrontés à des thématiques connexes à leur propre activité professionnelle et ils doivent pouvoir en saisir pleinement le sens.

Cette formation semble très exigeante!

Elle l'est! Le défi de cette formation et de l'examen professionnel qui l'accompagne réside dans le fait qu'un superviseur en centre d'appels est en contact avec de nombreuses thématiques qu'il doit comprendre et maîtriser en profondeur. Les superviseurs ne doivent pas uniquement pouvoir lire les

statistiques, ils doivent également pouvoir déceler et comprendre les dynamiques qu'elles contiennent. C'est pour cela que nous avons conçu une formation fortement axée sur la pratique afin qu'elle offre aux professionnels une vraie plus-value. Dans certains domaines, les cadres supérieurs en viennent à être presque plus avisés que leurs propres supérieurs hiérarchiques – ce qui est entièrement souhaitable puisqu'ils jouent un rôle important dans le processus décisionnel. A bien interpréter les dynamiques impliquées, ils aident leurs entreprises à prendre les bonnes décisions.

A qui s'adresse cette formation?

D'une part aux supérieurs hiérarchiques qui aimeraient parfaire les compétences de leurs superviseurs ou chefs d'équipe grâce à une formation diplômante. D'autre part bien sûr aux cadres supérieurs eux-mêmes. Pour toute personne qui vise une carrière, il est important de passer un examen professionnel et de posséder un brevet fédéral qui atteste de sa maîtrise et de son expertise. Dans les entreprises de plus petites tailles, les cadres dirigeants ne possèdent pas toujours le savoir-faire technique, procédural, organisationnel, ou encore opérationnel requis en centre de contact. La formation permet à ces cadres de s'armer d'un savoir professionnel supplémentaire. Un autre public cible sont les diplômés de la formation initiale d'agent relation client. Ce sont des talents très motivés qui ont



Il connaît les tâches et les défis quotidiens auxquels les cadres supérieurs de centres de contact ont à faire face et s'en est inspiré pour concevoir le cycle de formation «Contact Center Supervisor avec BF» et son approche pratique: Peter Peterlechner, directeur de la société customer connection et responsable de la formation au sein de CallNet.ch.

hâte de faire carrière dans leur entreprise et qui ont compris qu'il était très utile de posséder un diplôme pour pouvoir occuper rapidement des postes à responsabilité et des fonctions passionnantes.

Quand débute le prochain cycle de formation?

Les cours commenceront en mai 2018 et les examens auront lieu en janvier 2019. La formation comprend trois blocs thématiques: 1. La gestion du personnel; 2. L'organisation, les processus, la communication et le marketing; 3. La technologie en centre de contact, la protection des données, le droit, ainsi que la gestion d'entreprise et l'économie politique. Nous traitons également de thèmes actuels et adaptions constamment les cours aux développements en cours. A la fin de la formation, les candidats doivent rendre un rapport de projet traitant d'une problématique rencontrée sur leur lieu de travail. La tâche consiste à analyser la situation, à élaborer une solution et à la mettre

en pratique. Tout au long de ce processus, les candidats sont assistés par des formateurs. Ce travail de projet et les solutions proposées sont également très passionnants pour l'entreprise.

Qu'est-ce que les diplômés apprécient plus particulièrement dans cette formation?

Même si au début, ils se plaignent souvent du volume de la tâche, ils apprécient la diversité des thèmes abordés, qui vont de la motivation des employés aux thématiques du droit et de la vente, en passant par l'optimisation des processus. L'approche des contenus est axée sur la pratique professionnelle, ce qui permet de les mettre en pratique immédiatement. Par ailleurs, les superviseurs diplômés sont très recherchés sur le marché du travail. Et ils possèdent un solide réseau, puisque les alumni poursuivent les échanges après la fin de la formation.

Pourquoi est-il particulièrement pertinent de s'inscrire maintenant?

D'une part, les exigences auxquelles les cadres supérieurs ont à faire face ne cessent de croître. La formation leur permet d'effectuer leurs tâches actuelles, mais également futures, avec professionnalité et maîtrise. D'autre part, il convient de se réjouir de la décision de la Confédération qui désormais prend en charge 50% des frais de cours. Ces subventions sont assurément une motivation supplémentaire pour tous ceux qui veulent être à même de gravir l'échelon suivant.

CLAUDIA GABLER

Pour plus d'informations sur le cycle de formation et sur les subventions offertes, veuillez consulter le site de CallNet.ch: <http://callnet.ch/fr/formation/contact-center-supervisor-avec-bf>

NOTRE POSITION À L'ÉGARD DU TRAVAIL DOMINICAL ET DE LA DÉCISION DU SECO/TF

Interdire le travail dominical, c'est pousser à la délocalisation vers l'étranger

Les centres d'appels ont besoin d'une autorisation particulière du SECO pour que leurs collaborateurs puissent travailler le dimanche. Cette autorisation, MS Direct en a bénéficié pendant une dizaine d'années avant de se la voir refuser – une décision qui a été appuyée par le Tribunal fédéral. En conséquence, quelque 15 places de travail vont être délocalisées à l'étranger.

CallNet.ch ne comprend pas l'interprétation qui a été faite de la réglementation en l'espèce: malgré un cadre légal inchangé, l'autorisation de travailler le dimanche n'a pas été reconduite. De tels jugements affaiblissent la place suisse. D'une part, les places de travail existantes vont

– comme pour le cas présent – être délocalisées et, d'autre part, les nouveaux acteurs économiques vont à l'avenir réfléchir à deux fois avant d'investir. Les interprétations arbitraires et inconsistantes entravent la bonne marche de l'économie.

Dans le monde numérique, les consommateurs veulent profiter d'un service vingt-quatre heures sur vingt-quatre et, pour réussir, une entreprise doit pouvoir répondre aux besoins de ses clients. A l'époque du e-commerce et de la numérisation, c'est infliger un désavantage concurrentiel à la Suisse que de ne pas autoriser le travail dominical dans certains domaines

De l'avis de CallNet.ch, de telles décisions devraient également prendre en compte les besoins des clients. Est-ce que

ceux-ci bénéficient d'une valeur ajoutée lorsqu'ils ont la possibilité d'appeler le dimanche? Dans le cas de MS Direct, nous percevons clairement un besoin client. Nous ne comprenons donc pas la décision prise et, en tant qu'association, nous nous engageons pour le maintien et le renforcement de la place économique suisse.

RAPHAEL RAETZO
membre du comité de CallNet.ch

ACTUALITÉ INTERNE: LE COMITÉ INFORME

Responsable Formation

Gerd Oser, vous avez repris le ressort de la formation au sein de l'association CallNet.ch en novembre 2017. Qu'est-ce qui vous motive dans cette fonction?

La communication entre les êtres humains ne cesse de s'intensifier et le dialogue avec les clients devient progressivement un facteur clé et une expérience décisive. Dans ce contexte dynamique, je souhaite offrir une bonne formation aux jeunes collaborateurs.

Dernièrement, un nouveau site de formation a vu le jour à Winterthur. Que signifie cette extension de l'offre de la formation en Suisse orientale?

Nous sommes très heureux d'être désormais également présents dans la plus forte région économique du pays. Nous nous rapprochons ainsi encore plus des nombreuses entreprises qui attachent une grande importance à notre formation. Cette proximité est bénéfique à tou-



Gerd Oser possède plus de 20 ans d'expérience en gestion et en conduite dans les secteurs de la vente et du contact client. Depuis plus de 10 ans, il est également professeur en formation professionnelle pour les cadres de la distribution et de direction.

tes les parties et nous espérons qu'elle permettra de sensibiliser les entreprises qui ne se sont pas encore intéressées à notre profil

professionnel. Parallèlement bien sûr, ce nouveau site nous permet de cibler les jeunes de la région et d'élargir ainsi notre public.

Quels sont, selon vous, les futurs défis que CallNet.ch aura à relever en matière de formation?

Un des grands défis sera certainement de parvenir à établir et à mettre l'accent sur cette formation somme toute encore nouvelle. Nous ne sommes pas sur un marché de niche, mais bien là où la communication a lieu. Aussi, nous travaillons à la création d'un fonds de branche en faveur de la formation professionnelle qui permettrait de soutenir de manière décisive notre travail de formation. Nous aimerions compléter certaines offres spécifiques en développant des modules et des options supplémentaires afin de pouvoir préparer encore mieux les futurs spécialistes aux spécificités du marché du travail.

Merci pour cet entretien.

JUBILÉ

Les Golden Headset Awards fêtent leur 10^e anniversaire



10 GOLDEN HEADSET AWARDS 2018
Jahre

Pour la 10^e fois, CallNet.ch organise la Nuit des Golden Headset Awards en collaboration avec le Contact Management Magazine. Les nominés et les créateurs d'expériences positives en service client se rencontreront le 27 novembre 2018 au Miller's à Zurich pour célébrer les champions du service client.

Golden Headset Awards 2018 – S'inscrire maintenant et gagner!

Les meilleurs centres de contact suisses se voient récompenser par le Golden Headset Award dans le cadre de la Nuit des awards. Inscrivez-vous dès à présent dans la catégorie Innovation, Customer Focus, Employee Focus, Small & Beautiful

ou Best Partnership, et fêtez votre réussite en compagnie de votre équipe. Les candidatures sont à déposer jusqu'au 30 avril 2018. Grâce à une inscription rapide et gratuite, il est facile d'y participer – et l'expérience d'être sélectionné en est d'autant plus inestimable! Aussi soyez dès à présent de la partie et gagnez: www.cmm-magazine.ch/award.

Sponsors Golden Headset Awards 2017

