

## Der neue CallNet.ch-Vorstand stellt sich vor



## SAVE THE DATES

22. November 2018

## CallNet.ch-Talk

**Don't get lost in the hype!  
Möglichkeiten der Digitalen  
Transformation im Spiegel  
sinnvoller Business Cases**

Nicht alles, was digital glänzt ist auch digitales Gold. Die Möglichkeiten digitaler Features sind sehr verlockend - es stellt sich einfach die Frage: Wie komme ich in meinem Unternehmen zu einem sinnvollen Case, der wertschöpfend und nachhaltig wirksam Vorteile für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen bietet? Anhand ausgewählter Beispiele soll aufgezeigt werden, was sinnstiftende Transformation zu leisten vermag und wie man sich davor hütet jedem Hype hinterherzulaufen.

**18. bis 21. Februar 2019**  

**CCW2019**  
 Berlin

**21. Internationale Kongressmesse  
für innovativen Kundendialog**

Die CCW 2019 – das sind 4 Tage Kongress und 3 Tage Messe für Ihren 360-Grad-Blick auf die Next Big Things im Kundendialog. Treffen Sie digitale Vorreiter, Kundenservice-Köner und die wichtigsten Player im Estrel Congress Center in Berlin. Stay connected!

[www.ccw.eu](http://www.ccw.eu)

## EDITORIAL

## Frisch und freudig anpacken!

*Liebe CallNet.ch-Mitglieder  
und liebe Damen und Herren, die es vielleicht noch werden*

*Am 1. August haben meine vier Vorstandskollegen und ich unser Amt angetreten. Für die Wahl und das Vertrauen möchte ich allen Delegierten ganz herzlich danken.*

*Dass in einem Verband der Vorstand auf einen Schlag personell vollständig erneuert wird, hat Seltenheitswert. Auch das Sekretariat von CallNet.ch ist in neuen Händen. Unser neuer Geschäftsführer, Elias Welti, hilft mit Hochdruck mit, die Verbandsarbeit zu professionalisieren. Die bisherigen Vorstandsmitglieder und die alte Geschäftsstelle haben in ihrer Amtszeit enorm viel geleistet und können auf manchen Erfolg stolz sein. Dafür gebührt ihnen allen ein ganz herzlicher Dank.*

*Das «Rebooting» von CallNet.ch bietet aber auch eine Chance, um einige Vorgänge frisch und frei zu überdenken. Meine Kollegen und ich sind jedenfalls voller Tatendrang in unsere neuen Ämter gestartet. Ideen sprudeln, und schon an der ersten Vorstandssitzung spürte ich viel Energie und Schöpfungswille am Tisch. Gerne hoffe ich, dass Sie uns auch bei unserer zukünftigen Arbeit unterstützen werden.*

*Ich freue mich auf den Austausch mit Ihnen und auf spannende Anlässe – und natürlich auch darauf, unsere Branche vorwärts zu bringen: in der Aus- und Weiterbildung, bei der Qualitätssicherung, im rechtlichen Bereich und und . . .*

**MIRJAM GOSETTI**  
Präsidentin CallNet.ch

## IMPRESSUM

Herausgeber: CallNet.ch  
 Redaktion: Elias Welti, CallNet.ch  
 sekretariat@callnet.ch

**VORSTAND CALLNET.CH**



**Mirjam Gosetti**

11. Februar 1974, Schweizer Staatsbürgerin, wohnhaft in Port

**Arbeitgeber** Touring Club Schweiz

**Funktion** Leiterin Vertrieb und Kundenservice

**Ausbildung** Betriebsökonomin FH

**Weiterbildung** Master of Science in Business Administration

**Sprachen** Schweizerdeutsch  
Italienisch – fließend  
Französisch – fließend  
Englisch – fließend  
Spanisch – Grundkenntnisse

**Statement**

Die Contact Center sind Dreh- und Angelpunkte der Kundeninteraktion. Aus diesem Grund sind professionelle Contact Center mit top motivierten und bestens ausgebildeten Mitarbeitenden ein zentraler Erfolgsfaktor für jede Unternehmung. CallNet leistet dazu auf verschiedenen Ebenen einen Beitrag. Sei es in der Aus- und Weiterbildung, der Qualitätssicherung oder als Experten in der Branche.

**Persönliches**

Seit nunmehr 18 Jahren in der Call Center Branche tätig, freut es mich besonders meine Erfahrungen und mein Wissen in den CallNet Verband einfließen zu lassen.



**Grégoire Perrin**

19. November 1974 geboren, Schweizer Staatsbürger, wohnhaft in Neyruz

**Arbeitgeber** Billag AG

**Funktion** Head of 1st Level Customer Care

**Ausbildung** Master of Science (MSc) – UNIFR

**Weiterbildung** Qualitäts- und Prozessmanager/Lead Auditor – SAQ  
Executive MBA – HES-SO

**Sprachen** Französisch – Muttersprache  
Deutsch – gut  
Englisch – sehr gut

**Statement**

Als Vizepräsident von CallNet.ch, will ich mich aktiv für eine agile und nachhaltige Entwicklung unserer Branche einsetzen. Dies beinhaltet das Anbieten von attraktiven Chancen für möglichst viele Personen, der kluge Einsatz der neusten technologischen Innovationen und der Fokus sämtlicher Überlegungen auf die gegenseitigen Kundenbeziehungen. Das Engagement des Vorstands muss für alle Mitglieder des Verbands einen Mehrwert bieten und in allen Sprachregionen der Schweiz sichtbar werden.

**Persönliches**

Seit 15 Jahren bin ich im Contact Center-Umfeld tätig. Zuerst in führungsunterstützenden Funktionen (Ausbildung, Projekte, Qualitätsmanagement, Workforce Management), dann in der strategischen und operativen Führung. Den Menschen, seine Bedürfnisse und Ansprüche ins Zentrum zu setzen, stand bei allen meinen Aktivitäten und Verantwortlichkeiten immer im Vordergrund. Gleichzeitig habe ich meine Weiterbildung immer als wichtig erachtet.

Meine Freizeit verbringe ich im Kreis meiner Familie, beim Ausüben meiner liebsten sportlichen Aktivitäten (Fussball, Ski, Berge im Allgemeinen), beim Entdecken einer europäischen Stadt oder auch einer fernen Destination.



**Dara Krähenbühl**

5. Dezember 1971 geboren, Schweizer Staatsbürger wohnhaft in Niederweningen

**Arbeitgeber** DPD (Schweiz) AG

**Funktion** Head of Customer Service

**Ausbildung** Grundausbildung  
EVZ Verkäufer  
(Herrenkonfektion)

**Weiterbildung** Zweitausbildung  
zum Pflegehelfer SRK  
Call Center Manager  
DAS – FHNW

**Sprachen** Deutsch – Muttersprache  
Englisch – 2. Muttersprache  
Französisch –  
verhandlungssicher

**Statement**

Ich möchte den Verband dabei unterstützen sich neu auszulegen, die Grund- und Weiterbildungen weiter aufrecht zu erhalten, wie auch Arbeitsplätze langfristig und nachhaltig sicher zu stellen. Fokus ist für mich in einem ersten Schritt, klarer Über- und Durchblick zu erhalten, wie auch Transparenz für alle zu schaffen und unseren Mitgliedern und der CC Branche einen Mehrwert zu bieten und dabei Spass haben.

**Persönliches**

Ich bewege mich seit bald 20 Jahren in der Contact Center Welt, über die IT und Telco Branche, wie auch Dienstleister, die Medien- und Werbebranche. Ich liebe es Menschen zu begegnen, zusammenzuführen und gemeinsam Herausforderungen anzugehen. Wenn ich Zeit habe, bin ich sehr gerne im Garten mit Freunden und Bekannten zum BBQ, liebe es mit dem Chopper rum zu cruisen, wie auch das bereisen von schönen Ländern am Meer, insbesondere Inseln. Musik und Livekonzerte, politische Geschichte, Fussball und Formel 1 sind auch Leidenschaften von mir.



VORSTAND CALLNET.CH



**Samuel Ryter**

24. Juni 1961 geboren, Schweizer Staatsbürger, wohnhaft in Riehen bei Basel

**Arbeitgeber** Callpoint AG

**Funktion** Chief Human Resources Officer und Compliance

**Ausbildung** Matur

**Weiterbildung** HR Fachmann  
Personalpsychologie IAP

**Sprachen** Schweizerdeutsch  
Englisch – advanced  
Französisch – mündlich

**Statement**

Ich setze mich im CallNet Verband dafür ein, dass unsere Branche als zukunftssträchtiger und moderner Arbeitsmarkt anerkannt wird. Durch flexible Anpassung unserer Arbeitsplätze an die sich ändernden Anforderungen unserer Kunden stellen wir sicher, dass wir auch in Zukunft erfolgreich sein werden. Im Ressort Recht und Finanzen sind mir die Nachhaltigkeit unserer Finanzen sowie die Attraktivität unseres Gesamtarbeitsvertrags in unserer Branche wichtige Anliegen.

**Persönliches**

Ich bringe langjährige Erfahrung im HR aus verschiedenen Branchen mit. Weiterbildung ist mir wichtig, um sicherzustellen, dass ich mit den neusten Entwicklungen mithalten kann und um wesentliche Inputs in meinem Arbeitsumfeld einbringen zu können.

In der Freizeit verbringe ich viel Zeit mit meiner Familie und mit Freunden. Ich betreibe aktiv Laufsport und liebe es, auf meinem Motorrad noch unbekannte Gegenden und Länder zu erkunden. Als Basler bin ich aktiver Fasnächtler und FCB Fan.



**Doris Schoch**

18. April 1963 geboren, Schweizer Staatsbürgerin wohnhaft in Fislisbach

**Arbeitgeber** Lyreco Switzerland AG

**Funktion** Customer Service Manager

**Ausbildung** Telefonistin PTT

**Weiterbildung** Personalassistentin NBW  
Management Lehrgang NBW mit SVF-Anerkennung  
Leadership NBW / SVF

**Sprachen** Schweizerdeutsch  
Französisch – gut  
Englisch – gut

**Statement**

Als gelernte PTT Telefonistin habe ich es immer sehr bedauert, dass diese Ausbildung mit der Privatisierung der PTT von der Bildfläche verschwunden ist.

Verantwortlich für mein Wunschressort Bildung liegt es mir sehr am Herzen, mich persönlich für die Attraktivität dieses Berufes und der Erhöhung seines Bekanntheitsgrades einzusetzen. Ich werde CallNet dabei unterstützen, seinen aktuellen Expertenstatus in Sachen Kundendialog zu festigen und weiter auszubauen.

**Persönliches**

Seit meiner Lehre hat sich mein Berufsleben ausschliesslich in einem Contact Center abgepielt. Meine Leidenschaft ist Kundenservice und das schon seit 37 Jahren. Kundenservice ist eine innere Haltung die es braucht, um als Mitarbeiter in einem Contact Center auch erfolgreich zu sein.

In der Freizeit trifft man mich nicht übermässig, aber doch ab und zu mit meinen Stöcken beim Nordic Walken an. Viel öfters sieht man mich beim Jassen. Nicht verbissen aber mit sehr viel Leidenschaft. Ich bin ein totaler Schlager- und Musical-Fan und besuche daher ab und zu entsprechende Konzerte und Aufführungen.

GESCHÄFTSLEITUNG



**Elias Welti**

10. Juni 1976 geboren, Schweizer Staatsbürger wohnhaft in Zürich

**Arbeitgeber** CallNet.ch

**Funktion** Geschäftsführer

**Ausbildung** lic. phil. (Politikwissenschaft), Universität Zürich

**Weiterbildung** DAS in Verbandsmanagement, Universität Freiburg

**Sprachen** Deutsch – Muttersprache  
Französisch – Muttersprache  
Englisch – sehr gut  
Italienisch – mittlere Kenntnisse

**Statement**

Ich möchte meinen Hintergrund aus dem Verbands- und Non-Profit-Management nutzen, um die Professionalisierung von CallNet.ch voranzutreiben und die Strukturen zu stabilisieren. Als Neuling in der Contact-Center-Branche freue ich mich auf spannende Begegnungen und kann ausserdem den einen oder anderen Input aus der «Aussensicht» einbringen.

**Persönliches**

Nach verschiedenen beruflichen Stationen kam ich vor bald 11 Jahren zum Schweizer Fleisch-Fachverband, wo ich an der Geschäftsstelle in verschiedenen Positionen arbeitete, zuletzt als stv. Direktor und Leiter Kommunikation.

In meiner Freizeit bin ich vor allem mit meinen Söhnen unterwegs, sei es an einem Schachturnier, auf der Skipiste oder einfach in der Badi.