

# 25 ans Jahre callnet.ch



# Inhalt / Sommaire

## Die Geschichte / L'histoire

History.....4

## Im Gespräch mit... / En dialogue avec...

Dario Tibolla & Roger Meili.....6  
Melanie Schefer & Stephan Riedweg.....8  
Fabien Arévalo.....9  
Derek Bollag.....10  
Pierre-Luc Marilley.....11

## Wir gratulieren... / Nous félicitons...

Statements.....12

### Impressum

callnet.ch  
Swiss Contact Center Association  
Hardturmstrasse 101  
CH-8005 Zürich  
www.callnet.ch

### Herausgeber/Édition

Swiss CRM Institute AG  
Industriestrasse 1  
CH-6034 Inwil / LU  
www.swisscrm.ch

### Redaktion/Rédaction

Meike Tarabori  
meike.tarabori@swisscrm.ch

### Druck/Impression

KoPrint AG, Alpnach Dorf

### Copyright/Copyright

Swiss CRM Institute AG, Inwil / LU

**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Freundinnen und Freunde, liebe Partnerinnen und Partner von callnet.ch

callnet.ch darf im Jahr 2022 das 25-jährige Jubiläum begehen! Wir freuen uns, dass Sie alle mit uns gemeinsam dieses Jubiläum feiern - sei es heute an der Awards Night hier im AURA in Zürich oder in den kommenden Wochen - und lassen Sie uns zuversichtlich auf die nächsten 25 Jahre des Verbandes und der Branche blicken! Ich zähle weiterhin auf Ihr Engagement und danke Ihnen ganz herzlich für Ihre Treue gegenüber callnet.ch.

Sie halten die Spezialausgabe des cmm360.ch zu unserem Jubiläum in Ihren Händen. Es soll Ihnen einen Ein- und Überblick über die vergangenen 25 sowie einen Ausblick auf die nächsten 25 Jahre geben. Ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen!

Dario Tibolla, Präsident callnet.ch  
und der callnet.ch Vorstand

Mesdames, Messieurs, chers amies et amis, chers partenaires de callnet.ch,

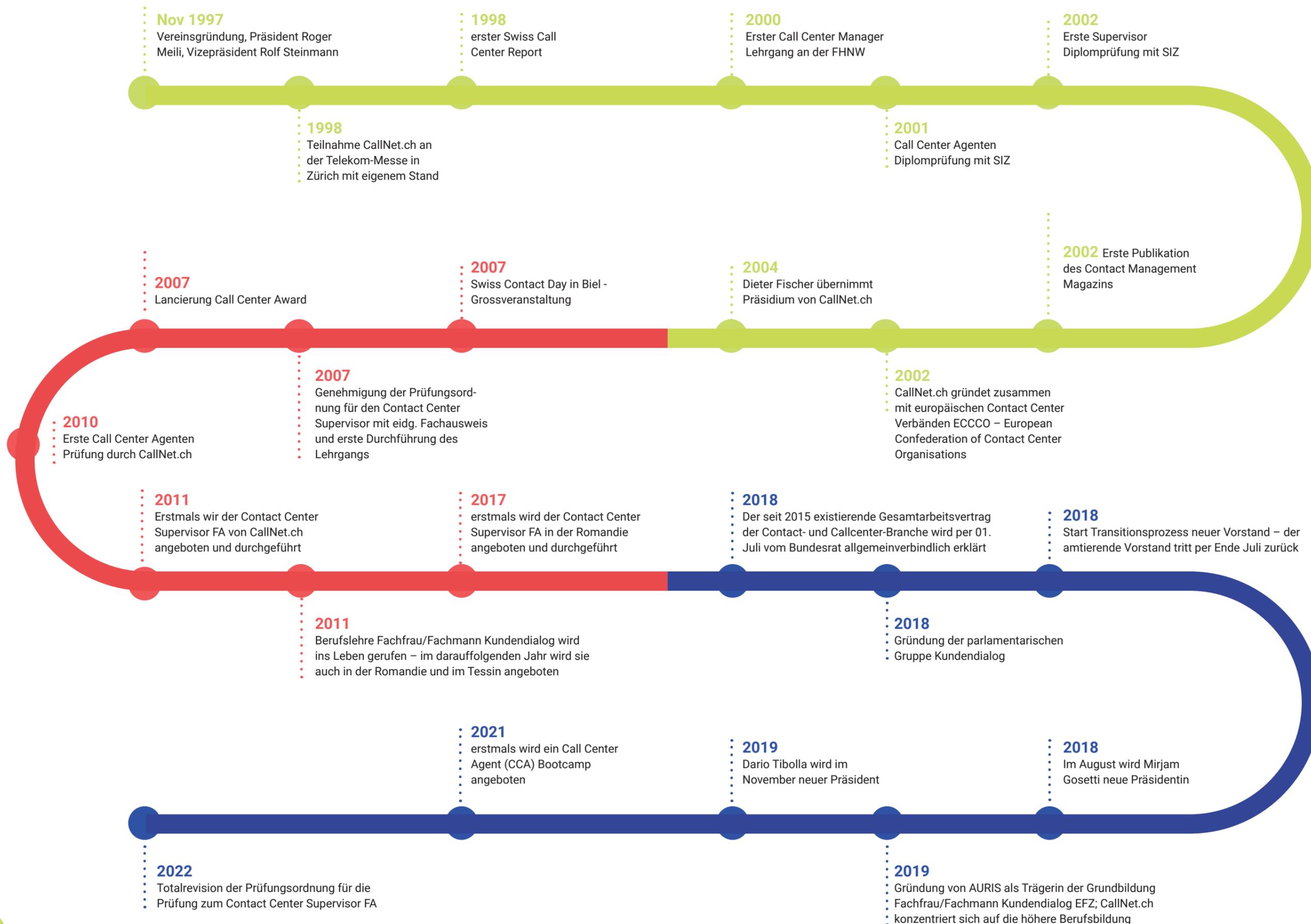
callnet.ch a le plaisir de fêter son 25e anniversaire en 2022 ! Nous sommes heureux que vous vous joigniez à nous pour célébrer ce jubilé - que ce soit aujourd'hui lors de l'Awards Night ici à l'AURA de Zurich ou dans les semaines à venir - et projetons-nous avec confiance dans les 25 prochaines années de l'association et de la branche ! Je compte toujours sur votre engagement et vous remercie chaleureusement pour votre fidélité à callnet.ch.

Vous tenez entre vos mains le numéro spécial de cmm360.ch consacré à notre jubilé. Il a pour but de vous donner un aperçu et une vue d'ensemble des 25 années écoulées, ainsi qu'une perspective des 25 prochaines. Je vous souhaite une bonne lecture !

Dario Tibolla, président de callnet.ch et de son comité directeur



v.l.n.r./de.g.à.dr.: Dario Tibolla (Präsident/président), Dara Krähenbühl, Grégoire Perrin, Doris Schoch, Samuel Ryter und Markus Hungerbühler (Geschäftsführer/directeur)



# Dario Tibolla & Roger Meili über eine Branche im steten Wandel

**Gemeinsam mit Roger Meili, Gründer von callnet.ch, und Dario Tibolla, Präsident von callnet.ch, lassen wir die Zeit seit Gründung bis heute Revue passieren. Ein Gespräch über Herausforderungen, Erfolge und Mitgliederinteressen damals und heute.**

**Roger, erzähle uns bitte von den Anfängen von callnet.ch.**

**Roger Meili:** Anfang 90er-Jahre kam Bewegung in den Markt: Die ersten Versicherungen wurden liberalisiert. Bald folgten Direktversicherungen und Mitte der 90er-Jahre schliesslich auch Banken und Telekommunikationsunternehmen. Im Zuge dieser Veränderungen wandelte sich auch die Wahrnehmung vom Kundenservice, sprich vom Umgang mit Kunden und der Erreichbarkeit. Die Dringlichkeit, diesen zentral zu organisieren, wuchs in den Köpfen der Manager. Das war der Moment, als die ersten Call Center in der Schweiz eröffnet wurden. Mithilfe von ausländischen Beratern aus UK und USA startete man die ersten «Gehversuche». Die angepeilten Lösungen waren aber nicht auf den Schweizer Markt zugeschnitten und damit kam mehr Frust als Lust für Call Center auf. Im Zuge dessen wurde der Wunsch, der Branche ein Gesicht zu geben, immer lauter und es kam die Idee auf, einen Verband zu gründen. Wirklich umgesetzt wurde die Idee allerdings erst 1997, als eine Geschichte das Fass zum Überlaufen brachte. Damals hatte Telag beim SDV den Antrag gestellt, als Mitglied der Fachgruppe Telemarketing aufgenommen zu werden. Dieser wurde abgelehnt, mit der Begründung, dass ein Call Center nichts mit Telemarketing zu tun hätten. Das war der Moment, als callnet.ch offiziell gegründet wurde als ein Verband, der die Schweizer Call Center vernetzte, der Branche Sichtbarkeit verlieh und Know-how vermittelte. Mit acht Gründungsmitgliedern, mehrheitlich Supplier wie bspw. Ericsson, Belgacom, WBE und ein paar Dienstleistern, wie LibertyCall oder eben Telag starteten wir. Innerhalb von zwei Jahren wuchsen der Verband auf 130 Mitglieder, was ein toller Erfolg war.

Die Mitgliedercommunity war anfänglich geteilt in User, die ein firmeninternes Call Center betrieben einerseits und Supplier, also Technologieanbieter andererseits. Daran orientierte sich der thematische Fokus des Verbandes zu jener Zeit. Sprich, wir veranstalteten Events und Workshops zum Netzwerken ebenso

wie Weiterbildung zum Entwickeln der Branche. So kam es, dass die beiden Lehrgänge zum Call Center Agent mit SIZ und Call Center Manager mit der FH Nordwestschweiz praktisch gleichzeitig aufgebaut wurden. Dario ist übrigens ein solcher Call Center Manager mit Diploma of Advanced Studies der ersten Stunde. Neben der Community und den Bildungsthemen waren vor allem Daten- und Konsumentenschutz-Themen im Fokus.

In den ersten fünf Jahren des Verbandslebens war stärkster Treiber der Branche sicher die Technologie und der technologische Wandel. Diese Triebkraft wurde Anfang der 2000er-Jahre abgelöst von der Funktionalität eines Call Centers als starker Kommunikationskanal, was zu einem Shift des thematischen Fokus des Verbandes führte, welcher auch heute noch im Kern gegeben ist: der Nutzer im Zentrum. Das heisst, dass Themen wie Mitarbeiterführung und Mitarbeiterentwicklung stark in den Fokus rückten und Technologie in den Hintergrund.

**Dario Tibolla:** Wobei Technologie uns und unsere Mitglieder auch heute noch stark beschäftigt, wenn auch in einer anderen Komplexität: von den Basics einer Telefonanlage hin zu den Feinheiten einer Spracherkennungslösung. Alles immer mit dem Ziel, effizienter zu arbeiten und eine höhere Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Folglich sind heutzutage Anbieter mit gezielten Lösungen für bspw. Rückruftechnologie und Peak-Zeiten Handling präsenter. Auch wenn das Telefon wahrscheinlich noch lange ein zentraler Kanal sein wird, so geht der Trend doch hin zu vielen Kanälen, sprich omnichannel Lösungen.

**Roger:** Eine weitere Veränderung begleitet diese Entwicklung parallel: Immer mehr Unternehmungen übernehmen Kundencenter-Aufgaben intern mit einer eigenen Kundenserviceabteilung. Alle müssen Calls routen, Kundenanliegen lösen, effizient

arbeiten, und das bringt natürlich neue Herausforderungen mit sich. Zugleich nehmen mit der Verbreitung von Self Service Lösungen die klassischen Anfragen, wie bei den Banken bspw. nach dem Kontostand, deutlich ab. Dieser Shift führte schliesslich dazu, dass es immer weniger Mitarbeitende im Kundenservice braucht. Zugleich stiegen aber die Anforderungen an die Mitarbeitenden und die Komplexität der Kundenfragen.

**Dario:** Richtig, weg von einfachen schnellen Anfragen, hin zu komplexen, die mehr Zeit in Anspruch nehmen. Doch warum setzt die Branche auf Self Service? Der ausschlaggebende Faktor ist die Zeit! Einfache, sich häufig wiederholende Anfragen können über eine Self Service Option gelöst werden, um den Mitarbeitenden am Telefon mehr Zeit für den Kunden zu geben, der ein komplexeres Anliegen hat.

**Roger:** Absolut! Zeit war schon immer ein entscheidender Faktor. Ein Call kostet circa acht bis zehn Franken. Das ist bei einem grossen Volumen ein enormer Kostenpunkt. Einsparungen in der Anzahl der Anrufe war ein naheliegender Schluss und damit die Verteilung von einfachen Anfragen auf den Self Service. Zugleich wurde das Potenzial eines Contact Centers als neuer Vertriebskanal mit cross- und upselling Funktionen erkannt.

**Wie haben sich die Anliegen der Branche und damit die Aufgaben des Verbandes seither verändert?**

**Dario:** Der Verband muss den Fokus der Branche antizipieren, der sich circa alle fünf Jahre wandelt. Heute sind es die Interessen und Anliegen der Dienstleister, die wir dementsprechend vertreten müssen. Daher nimmt der GAV sicher einen wichtigen Stellenwert in unseren Aufgaben ein, den wir als Sprachrohr der Branche und der Mitglieder mit dem Syndicom verhandeln und die Diskussion stets vorantreiben.

Ein weiterer Fokus ist die Weiterbildung der Agenten und Supervisoren, die eine stete Anpassung der Ausbildungsthemen erfordern. Zudem eruieren wir die Möglichkeiten, eine zusätzliche, neue Weiterbildung über die Themen Workforce und Workload Management aufzubauen. Des Weiteren ist für uns als Verband die Expansion in die Romandie notwendig. Angesichts dessen stellen wir momentan eine Arbeitsgruppe zusammen, mit dem Ziel, unsere Präsenz und Mitgliederakquisition in der französischsprachigen Schweiz zu stärken. Auch die Qualitätssicherung, der Ehrenkodex, ist ein wesentliches Thema, welches wir bei unseren

Mitgliedern verankern möchten. Demzufolge sind wir als Verband auch wieder politisch aktiv geworden, organisieren regelmässige Sitzungen zusammen mit dem SECO und dem BAKOM und werden auch in Bern bei Entscheidungen über politische Gesetze wie das Fernmeldegesetz präsent sein. Zugleich intensivieren unsere Öffentlichkeitsarbeit mit neuen Kanälen wie bspw. LinkedIn.

**Was wünscht ihr euch für die nächsten 25 Jahre callnet.ch?**

**Dario:** Dass der Verband immer der Zeit voraus ist und bleibt. Das heisst, dass neue Trends erkannt werden, um diese mit den Mitgliedern zu diskutieren, weiterzuentwickeln und das Angebot entsprechend anzupassen. Denn wir möchten auch weiterhin in der Schweiz als verlässlicher Partner der Branche wahrgenommen werden.

**Roger:** Der gemeinsame Nenner in Marketing und im Verkauf, seit es das Telefon gibt oder die digitalen Kommunikationskanäle, ist die Customer Experience. Der Kunde möchte sich gut aufgehoben, wahrgenommen fühlen. Enorme gesellschaftliche Treiber wie bspw. das neue DSGVO-Gesetz, welches 2023 kommen und grossen Wellen werfen wird, bringen auch neue Fragestellungen mit sich. Das Spannungsfeld zwischen Kundenwunsch und Rechtsanspruch bzw. Regulatorien wird immer grösser. Daher ist mein Wunsch für die kommenden 25 Jahre, dass callnet.ch in der Lage ist, diese Strömungen aufzunehmen, sich mit den Themen auseinanderzusetzen entsprechend der Interessen der Branche, diese zu diskutieren und im Sinne der Schweizer Gesellschaft zu lösen.



Dario Tibolla, Präsident von callnet.ch und Roger Meili, Gründer.

## Melanie Schefer & Stephan Riedweg über den Verband

**Liebe Melanie, lieber Stephan, ihr seid schon seit vielen Jahren callnet.ch Mitglied. Was schätzt ihr am meisten an dieser Mitgliedschaft?**

**Melanie Schefer:** callnet.ch bringt die Contact Center Branche zusammen und fördert so den Austausch unter Gleichgesinnten. Ich schätze vor allem den immer sehr wertvollen und bereichernden Kontakt mit den anderen Mitgliedern. Zusätzlich war callnet.ch lange Jahre ein wichtiger Partner bei der Ausbildung von neuen Fachkräften.

**Stephan Riedweg:** Da schliesse ich mich Melanie gerne an – den Austausch mit Branchenkollegen (Mitbewerbern, Kunden oder Spezialisten) schätze ich sehr. Dabei stelle ich immer wieder fest, dass viele von uns ähnliche Fragestellungen und Anliegen beschäftigt. Dadurch entstehen auch neue Gesichtspunkte oder Ansätze zu Lösungen.

**Was hat euch und Swisscom damals veranlasst Mitglied zu werden bei callnet.ch?**

**Stephan:** Der Branche mehr Gewicht zu geben, war ein ganz wichtiger Aspekt für die Teilnahme. Natürlich auch das Interesse, an der Entwicklung unserer Branche aktiv mitzuarbeiten und in die Zukunft zu begleiten, sowie die erwähnte Plattform für den Austausch.

**Was zeichnet callnet.ch in euren Augen aus?**

**Melanie:** Die vielen engagierten Mitglieder – zumeist Experten in ihren Bereichen - welche sich für ein lebendiges Miteinander und die Weiterentwicklung von wichtigen Themen der Branche einsetzen.

**Stephan:** Der Austausch unter den Mitgliedern, welche gemeinsam Lösungen suchen und finden und dabei unterschiedliche Interessen unter einen Hut bringen müssen/sollen/wollen und dabei auch äusserst professionell vorgehen. Aber ganz sicher auch die gemütlichen Momente und Gespräche in kleinerem Rahmen.

Stephan Riedweg leitet seit der Gründung im Jahr 2016 die Swisscom Services AG. Bereits seit 10 Jahren ist er im Contact Center Umfeld tätig und seit 25 Jahren bei Swisscom im Marketing, Produktmanagement sowie als Transformation-Coach. Er schloss eine technische Grundausbildung ab, verfolgte dann Weiterbildungen zum Marketingleiter und General Manager Ausbildung an der Harvard Business School.

**Könnt ihr ein paar Erlebnisse, die euch immer in Erinnerung bleiben, mit uns und den Lesern teilen?**

**Melanie:** Mir kommen da vor allem viele sehr prägende Persönlichkeiten in den Sinn, welche sich schon seit Jahren mit einem beeindruckenden Drive für die Branche und den Verband einsetzen.

**Stephan:** Mir fällt da die Situation vor einigen Jahren ein, als der Verband (finanziell) am Abgrund stand und Lösungen für die Weiterführung gesucht wurden. Die Art und Weise, wie diese Situation angegangen wurde und die Mitglieder bereit waren zur Lösung beizutragen, hat mir sehr gut gefallen und den Wert des Verbandes unterstrichen.

**Was wünscht ihr callnet.ch für die weiteren 25 Jahre Bestehen?**

**Melanie:** Die Contact Center Branche wird in 25 Jahren komplett anders aussehen als heute. Die Digitalisierung verändert die Bedürfnisse der Kundinnen, wie auch die Arbeitsweise in einem Contact Center enorm. In einer solchen Transformationsphase ist ein Expertennetzwerk sehr wertvoll. In dem Sinne wünsche ich callnet.ch weiterhin engagierte und interessante Mitglieder, die sich gegenseitig bereichern und die sich im Wandel befindende Branche gemeinsam gestalten.

**Stephan:** Weiterhin viele engagierte Mitglieder – sowohl Contact Center Anbieter als auch Contact Center Kunden, welche sich für unsere Branche engagieren und auch bereit sind, die eigenen Interessen ein wenig in den Hintergrund zu stellen, um Lösungen für unsere Branche zu finden. Wie Melanie sagt, steht unsere Branche vor sehr grossen Veränderungen und diese Transformation soll von den Mitgliedern gemeinsam gestaltet und getrieben werden.

Melanie Schefer ist bei Swisscom seit vier Jahren verantwortlich für den Kundendienst der Privatkunden und verfügt über 20 Jahre Telko-Erfahrung in unterschiedlichen Positionen. Dabei zieht sich die Nähe zu den Customer Touchpoints wie ein roter Faden durch ihre berufliche Laufbahn. Sie gestaltet und entwickelt gerne Teams sowie Lösungen zu unterschiedlichen Herausforderungen.

## Fabien Arévalo sur callnet.ch, moteur pour les formations

**Tu as assisté au lancement des formations Call Center Agent (CCA) & Contact Center Supervisor (CCSV) en Suisse Romande. Peux-tu nous dire comment cela a commencé ?**

Je travaillais encore au Call Center de Ringier Romandie, avec Mario Tronchin, quand nous avons commencé à discuter avec AKAD, qui venait de lancer la formation de Call Center Agent en Suisse alémanique. Nous avons alors adapté cette formation pour la Suisse Romande, avec une première volée de participants essentiellement constituée d'agents d'opérateurs télécoms. C'était très stimulant d'être impliqué dès le début de ce projet, car je sentais qu'il y avait un potentiel très important. Et, la suite l'a prouvé !

En accord avec Ringier, c'est avec la société altamedia, que je venais de créer en 2003, qu'AKAD a poursuivi son partenariat. La formation de Supervisor a été mise en place de la même manière que pour le CCA, en s'inspirant de ce qui se faisait en Suisse alémanique, dès 2004.

**Quels ont été les premières réactions sur la nouvelle formation ? Quels sont les obstacles et les défis que vous avez dû surmonter ?**

Il y avait un fort engouement, car il s'agissait des premières formations « diplômantes » dans ce métier en Suisse. Et les sociétés qui voulaient à la fois faire progresser leurs agents et les remercier pour leur engagement ou encore les fidéliser étaient heureuses d'avoir cette solution à disposition.

**Comment cette collaboration a-t-elle évolué depuis lors ?**

Il y a eu dans les années 2000 un fort engouement pour la formation de Call Center Agent, avec parfois jusqu'à 4 sessions en français dans la même année. Les opérateurs télécoms étaient ceux qui inscrivait le plus de collaborateurs. Pour la formation de Supervisor, elle a rapidement été transformée en brevet fédéral (BF), ce qui a encore renforcé l'aspect diplômant de la formation.

**Depuis, beaucoup de choses se sont passées. Peux-tu nous dire ce qu'il en est aujourd'hui en matière de formation ?**

Les besoins des entreprises ont évolué, et beaucoup mettent en place des formations sur mesure et sur des sujets précis et propres à l'entreprise au sein de

leurs services clients : gestion des situations difficiles, proactivité et vente... Certaines ont compris qu'il était possible de sensibiliser leurs collaborateurs à ces sujets grâce à la formation de Call Center Agent, qui facilite ensuite les formations plus « métiers », propres à chaque entreprise. Ce sont essentiellement les services clients d'assurance maladie qui font appel à nous pour le CCA depuis les années 2010 et jusqu'à ce jour.

En collaboration avec callnet.ch, nous avons le défi de relancer la formation de Contact Center Supervisor en Romandie, qui est mise en concurrence avec des formations internes spécifiques, des programmes de formation au leadership ou encore d'autres brevets fédéraux. Nous espérons vraiment qu'elle aura lieu en 2023, et allons tout faire pour !

**Comment envisages-tu la future collaboration avec callnet.ch ? Souhaites-tu partager des souhaits pour le jubilé des 25 ans de callnet.ch ?**

Offrir des formations diplômantes à ses collaborateurs va redevenir un outil de fidélisation important, car la difficulté de recruter se fait aussi sentir au sein des services clients.

Avec callnet.ch, nous allons donc répondre à ces demandes, à la fois avec le CCA et le CCSV, et aussi probablement en développant de nouvelles offres de formation.

Je souhaite un très bon anniversaire à callnet.ch, que j'ai la chance de connaître depuis quasiment ses débuts. Je lui souhaite toujours plus de réussite pour les 25 ans à venir !

Fabien Arévalo crée la société altamedia en 2003, spécialisée en matière de relation client (formations, enquêtes et accompagnements), après avoir été responsable ventes et marketing du centre de contacts de Ringier Romandie pendant 7 ans. Il intervient en tant que formateur, consultant et conférencier sur de nombreuses thématiques liées à la relation client, et notamment : expérience client, accueil physique et téléphonique, services clients, vente, esprit client, situations difficiles...



## Derek Bollag über callnet.ch, als das Gesicht der Branche

### Du bist Mitgründer von Callpoint. Wie hast du die Veränderungen der letzten Jahre in der Contact Center Branche erlebt?

In den über 20 Jahren, die ich kenne, hat sich die Branche stark professionalisiert. Heute treffen wir im Contact Center-Umfeld fast ausschliesslich auf gut informierte Manager, die etwas von Technik und Prozessen verstehen. Die Qualität des Kundenkontakts war früher eher das Resultat einer guten oder schlechten Organisation innerhalb eines Unternehmens. Heute sind es bewusste und aus Unternehmenspositionierungen abgeleitete Entscheidungen, welche die Qualität des Kundenkontakts bestimmen. Extrem formuliert zwingt man die Kunden auf der einen Seite in ein enges Korsett aus Self Service und Nearshoring mit reduziertem Sprach- und Lösungsangebot. Auf der anderen Seite bieten Firmen prominent (Sprach-)kanäle an und stellen genügend sowie gut ausgebildete Kundenberater zur Verfügung, sodass sich der Kunde bei einer hohen First Contact Resolution in seiner nativen Landessprache ausdrücken kann und sich so gut aufgehoben fühlt. Zum Glück gibt es in der Schweiz nach wie vor deutlich mehr von Letzterem.

### callnet.ch als Branchenverband begleitet diesen Wandel mit Weiterbildungsangeboten wie auch rechtlichen Rahmenbedingungen. Wovon profitiert die Branche einerseits und die Mitglieder andererseits am meisten?

Auch wenn jeder Konsument eigene Erfahrung mit der Organisationsform "Call Center" hat, ist die Branche als Ganzes ja für viele ein nicht sichtbares Zahnrad in einem grossen, gesamtwirtschaftlichen Uhrwerk. callnet.ch gibt als Verband der Branche ein Gesicht gegenüber den verschiedenen Stakeholdern wie

Nach dem Studium der Betriebswirtschaft hatte Derek Bollag verschiedene Stationen im internationalen Verkauf und Marketing in der Maschinenindustrie und später im Konsumgüterumfeld. Seit 2001 in der Call Center Outsourcing Industrie tätig, seit 2007 Mitinhaber der Callpoint AG und der Tempobrain AG und Papa von vier Kindern.

Politik, Konsumentenschutz oder Gewerkschaften. So können wir gezielt unsere Leistungen sichtbar machen und Forderungen platzieren. Heute wird der Schweizer Call Center-Branche sehr viel Wohlwollen entgegengebracht. Das war ein langer Prozess, der sehr weitsichtig von callnet.ch gemanagt worden ist.

### Welcher Branchen-Milestone hat dich persönlich bewegt?

Callpoint feiert dieses Jahr auch ein Jubiläum, nämlich das 15-jährige Bestehen. Da wurde uns zum Start 2007 aus der Branche gesagt, dass wir (André Blaser und ich) „Kamikaze“ seien, weil wir es wagen würden, unsere Zukunft in einer Branche zu sehen, die nur noch von weltweit agierenden Unternehmen mit vielen Nearshoring Standorten dominiert wird. Wir haben trotzdem unsere Pensionskassengelder geplündert und unser ganzes Herzblut investiert. Die Stimmen sind mittlerweile verstummt und wir haben uns zu einem etablierten Dienstleister entwickelt. Wir waren übrigens vom ersten Tag an Mitglied bei callnet.ch.

### Inwiefern hat sich callnet.ch als Verband über die Jahre gewandelt?

Der Verband ist heute effizient organisiert. Das "Fueder" wird nicht überladen und der Vorstand konzentriert sich auf die Erfüllung realistischer Ziele. Als Call Center-Dienstleister profitieren wir vom Gesamtarbeitsvertrag GAV und von der Fairlist Telemarketing. Beides wäre ohne das kluge Zutun des Verbands nicht durchsetzbar gewesen.

### Wir feiern 25-jähriges Jubiläum, was wünschst du callnet.ch und der Contact Center-Branche für die nächsten 25 Jahre?

Die Callpoint wünscht dem callnet.ch-Verband ein schlagkräftiges, motiviertes Führungsteam und stabile finanzielle Verhältnisse.

## Pierre-Luc Marilley sur callnet.ch, source d'inspiration

### Pierre-Luc, tu es membre de callnet.ch depuis de nombreuses années avec Groupe Mutuel, comme tu l'étais déjà auparavant avec Swisscom. Qu'est-ce que tu apprécies le plus dans cette adhésion ?

Je citerai deux éléments : tout d'abord les possibilités de networking avec les « peers » d'autres sociétés et les fournisseurs de technologie. Cet échange est source d'inspiration pour mieux comprendre l'évolution de la branche et adresser les défis de sa propre entreprise. La promotion de l'innovation est également une valeur ajoutée qu'apporte callnet.ch, notamment grâce aux prix attribués aux meilleurs projets.

### Pourquoi l'échange entre les membres est-il, selon toi, si important ?

Nous sommes animés par le même objectif : la recherche de l'excellence dans la relation clients. L'échange avec des collègues et des experts de la branche est toujours enrichissant et permet d'évaluer ses propres initiatives, de comprendre les trends et de développer de nouvelles idées. De plus, c'est souvent rassurant de se rendre compte que d'autres ont des soucis similaires.

### Tu as également mentionné le Customer Relations Award (anciennement Golden Headset Award), qui est décerné chaque année aux meilleurs projets centrés sur le client. Qu'est-ce qui rend ce prix et les Awards Nights si particuliers à tes yeux ?

Je suis un passionné de sport et adore la compétition, donc je ne peux que soutenir cette initiative. Je me souviens du prix que nous avons gagné dans le domaine du forum clients. Les responsables du projet étaient très fiers de cette reconnaissance.

### Comment évalues-tu en général les raisons qui poussent les entreprises à poser leur candidature pour un Award ?

C'est une source de motivation et de reconnaissance pour les équipes et cela permet de gagner en visibilité. Gagner un prix permet également de renforcer la crédibilité et l'importance de la relation clients au sein de l'entreprise.

### Peut-on compter que le Groupe Mutuel soumette un projet en 2023 ?

J'espère bien ! La balle est chez mon équipe de la Gestion Clientèle.

### Que souhaitez-tu à callnet.ch pour les 25 prochaines années, peut-être plus particulièrement en Suisse romande ?

C'est bientôt Noël, donc c'est le bon moment de faire des vœux. Tout d'abord, de rester une plateforme d'inspiration et surtout que les membres aient toujours du plaisir à se rencontrer. Également devenir la référence de la relation digitale, le principe « digital first » sera définitivement établi ! Et pour les romands : éliminer le Röstigraben qui est plus un mythe qu'une réalité !



Depuis le 01. novembre 2019, Pierre-Luc Marilley est membre de la direction du Groupe Mutuel, responsable du marketing clients, du service et de la gestion des contrats. Auparavant, il a occupé différents postes chez Swisscom, par exemple, Responsable Customer Support Clients privés (Fixe/Mobile), Responsable Sales Clients privés et responsable de Business Line dans le domaine de la clientèle commerciale.

# Wir gratulieren... Nous félicitons...

«I just called to say: Happy 25th Anniversary, liebes callnet-Team! Auf die nächsten 25 Jahre im Zeichen der Customer und Employee Experience.»

**Claudia Gabler, CCO, BMQ Partners AG**



«25 Jahre – eine bewegte Zeit. Ich wünsche mir für den Verband weiterhin viel Mut und Kraft, mit klaren Positionen und mit nachhaltigen Mehrwerten die Branche begeistern zu können. Aktiv, vorausschauend und spürbar den Weg aufzuzeigen, wo es in Sachen exzellenter Kundenservice hingeht. Happy Anniversary!»

**Dieter Fischer, Managing Partner, KREANOS AG**

«25 ans ! Faire partie du monde des centres d'appels sans être membre de callnet.ch, c'est comme visiter Genève sans y voir le jet d'eau.»

**Mario Tronchin, Directeur TELEACTIS TELEPRO SA**



«Ich gratuliere callnet.ch herzlich zu 25 Jahre Einsatz für die Branche! Freue mich jetzt schon auf das 50-Jahr-Jubiläum!»

**Markus Huber, Strat Project Manager, Groupe Mutuel**

«Herzliche Gratulation zum 25-Jahr-Jubiläum. Schön, dass es Euch gibt.»

**Mirjam Gosetti, Leiterin Kundenservice-Center, CSS**



«Kompliment, 25 Jahre mit viel Power unterwegs und die Reise geht weiter! Vieles hat sich in diesem Vierteljahrhundert bewegt und verändert - und callnet.ch hat dabei kräftig mitgemischt. Da dürfen jetzt erst mal die 25 Kerzen ausgelassen werden. Ich wünsche dem Verband weiterhin viel Erfolg bei der Mitgestaltung dieser wohl spannendsten aller Branchen.»

**Peter Peterlechner, customer connection GmbH und Lehrgangleiter CCSV FA**

«Wow, seit einem Vierteljahrhundert gibt es callnet.ch! Contact Center sind heute in der Wirtschaftswelt etabliert, callnet.ch hat daran grossen Anteil. Ich wünsche dem Verband weiterhin viele Erfolge und bedanke mich für das Engagement für unsere Branche.»

**Raphael Raetzo, Bereichsleiter Kunden Service Center Raiffeisen Schweiz**



Weitere spannende Stimmen aus dem Netzwerk finden Sie unter:  
Trouvez d'autres voix du réseau sous le lien suivant:  
[www.callnet.ch/25-jahr-jubilaeum](http://www.callnet.ch/25-jahr-jubilaeum)



**callnet.ch**  
Swiss Contact Center Association