

Eine Branche im steten Wandel zwischen Kundenwunsch, Technologie und Regulatorien

Gemeinsam mit Roger Meili, Gründer von callnet.ch, und Dario Tibolla, Präsident von callnet.ch, lassen wir zum 25-jährigen Jubiläum von callnet.ch die Zeit seit Gründung bis heute Revue passieren. Ein Gespräch über Herausforderungen, Erfolge und Mitgliederinteressen damals und heute.

Text & Bild: Meike Tarabori

Von links nach rechts: Dario Tibolla, Präsident von callnet.ch, & Roger Meili, Gründer.



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 - und wuchsen innerhalb von zwei Jahren auf 130 Mitglieder.

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.

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

Dario Tibolla: 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 verhan-

deln 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 Französischen 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.

Sponsored Content ■

Über callnet.ch

callnet.ch ist der Verband der Contact- und Call-Center-Branche in der Schweiz und vertritt über 80 Unternehmen. Der Verband wurde 1997 gegründet, mit dem Ziel, eine Schweizer Plattform für den Kundendialog zu etablieren. callnet.ch bündelt die Kräfte in der Schweiz und kann dieses Jahr das 25-Jahr-Jubiläum feiern. Der Verband wahrt die Interessen der Branche, indem er u.a. auf politischer Ebene in Bundesbern die Anliegen der Mitglieder vertritt, die Öffentlichkeit über seine Tätigkeiten informiert, diverse Weiterbildungen anbietet, zusammen mit weiteren Partnern den allgemein verbindlichen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) erarbeitet hat, für die Branche Qualitätssicherungsstandards eingeführt hat und für die Mitgliedsfirmen übers Jahr hindurch zahlreiche Veranstaltungen anbietet.

Mitglied kann werden, wer entsprechende Verkaufs- und Serviceabteilungen betreibt bzw. die Branche mit Technologie, Know-how, Infrastruktur und Ressourcen beliefert. Zwingende Voraussetzung für eine Mitgliedschaft ist ein Sitz oder zumindest eine Niederlassung in der Schweiz. Die Mitgliederbeiträge variieren nach Grösse des Unternehmens. Weiter Informationen zur Mitgliedschaft finden Sie unter www.callnet.ch. Wir freuen uns über weitere Neumitglieder!

callnet.ch

Swiss Contact Center Association
Hardturmstrasse 101
CH-8005 Zürich
Tel. +41 44 520 36 40
www.callnet.ch

callnet.ch
Swiss Contact Center Association