

## EDITORIAL

## CallNet.ch in den Flegeljahren – 15 Jahre und ein bisschen weiser?



*Im Dezember 1997 wurde der Grundstein zur Gründung von CallNet.ch gelegt. Einige Visionäre erkannten damals im Thema Call Center das Potenzial für etwas Grösseres, für eine Idee mit Langzeitwirkung sowie eine Chance, eine neue Branche zu entwickeln.*

*Das Baby ist gewachsen, die ersten «Gehjahre» sind absolviert und mit 15 Jahren steckt CallNet.ch mittlerweile in den Flegeljahren. Was erwartet uns im 2012, wie nutzen wir die letzten Jahre, bevor wir erwachsen sind und damit ernstgenommen werden wollen?*

*Die von CallNet.ch in den letzten drei bis vier Jahren initiierten Initiativen haben dem Ziel gedient, dem Verband ein klares Gesicht zu geben. Ein Leitstern sollte gezeichnet werden, an dem sich alle Mitglieder jederzeit orientieren konnten. Ein Licht sollte entstehen, welches letztlich über den Verband hinaus ausstrahlt, welches Kunden, Auftraggeber, Politiker und Lobbyisten gleichermaßen blendet. Etwas, was uns selbst täglich stolz macht und worüber wir gerne berichten. Hinter all diesen Bildern verbirgt sich die Absicht, diejenigen Rahmenbedingungen zu erhalten bzw. zu schaffen, welche es erlauben, unser Geschäft heute und morgen in einem möglichst liberalisierten Umfeld weiter entwickeln zu können. Das Ergebnis daraus soll eine Branche sein, deren ökonomischer Wert nachhaltige Beachtung findet. Die Voraussetzungen sind geschaffen, um diesen Zielzustand zu erreichen.*

*Wir sollten die nächsten Jahre daher nutzen, die grossen Erwartungen, welche wir mit unseren Initiativen geweckt haben, auch tatsächlich zu erfüllen. In drei Jahren werden*

*wir «erwachsen» sein und dann stelle ich mir einen Verband vor, welcher*

- *inhaltlich das Thema Kundendialog über seine Mitglieder und seine Aktivitäten in allen Facetten schweizweit vollumfänglich beherrscht,*
- *die nötigen Massnahmen getroffen hat, um auf allen Laufbahnlevels (Mitarbeitende, Management) Experten im Kundendialog hervorbringen zu können,*
- *diejenigen Instrumente geschaffen hat, um zwischen Kunde und Unternehmen eine faire Geschäftsbeziehung zu ermöglichen oder notfalls zu erzwingen,*
- *auf politischer und gesellschaftlicher Ebene als kompetenter, schweizweit anerkannter und gefragter Partner positioniert ist.*

*Es braucht noch einiges an unzähligen Engagements bis wir soweit sind. Trotzdem sollte es aber unser gemeinsames Ziel bleiben, diese vier Visionen in den nächsten Jahren umzusetzen. Gelingt uns das, schaffen wir an jedem Kontaktpunkt ein tolles Kundenerlebnis, begeistern unsere Kunden mit unseren Leistungen und erschaffen uns damit längerfristig ein positives Image – das muss unsere Ambition sein.*

*Überlegen Sie sich, wie Sie selbst oder Ihr Unternehmen diese Ambition unterstützen können. Ich freue mich auf weitere Kontakte mit Ihnen – zum Gedankenaustausch, zum Feedback, zur Diskussion neuer Ideen oder zur Entgegennahme einer finanziellen Unterstützung – alles ist willkommen. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen einen inspirierenden Start ins neue Jahr.*

DIETER FISCHER  
Präsident CallNet.ch

## IMPRESSUM

Herausgeber: CallNet.ch  
 Redaktion: Raphael Raetzo, CallNet.ch, Winkelbühl 2  
 CH-6043 Adligenswil, Tel. +41 41 372 10 10  
 Fax +41 41 372 06 83, sekretariat@callnet.ch