

Zürich, 17. September 2010

Medieninformation



Von links: André Huber, ESPAS / Claudia Gabler, Chefredaktorin Contact Management Magazine / Regula Hechler, ESPAS / Marcel Fluri, ESPAS

ESPAS Stiftung: Verleihung des Golden Headset Award

Am diesjährigen Swiss Contact Day erhielt die ESPAS Stiftung den Golden Headset Award. Das Zürcher Sozialunternehmen überzeugte die Jury im Berner Kursaal in der Kategorie Corporate Social Responsibility mit seinem innovativen und sozialverantwortlichen Verhalten bei der Übernahme eines wirtschaftlich wichtigen Auftrags.

Am Mittwoch dem 15. September kurz nach 17.00 Uhr war es soweit: Im Kursaal zu Bern empfing Marcel Fluri, Geschäftsführer von ESPAS, den Golden Headset Award in der Kategorie Corporate Social Responsibility. Die Jury ehrte die Stiftung für ihr flexibles Handeln bei der Abwicklung eines Auftrags für die Neopost AG: Trotz erwerbsbeeinträchtigten MitarbeiterInnen gelang es, in sehr kurzer Zeit ein Konzept und ein Team für Verbrauchsmaterialbestellungen in französischer Sprache zusammenzustellen und sich den bedeutenden Kunden Neopost AG zu sichern. „Nun können wir unsere MitarbeiterInnen weiterhin sinnvoll beschäftigen“, gibt sich Marcel Fluri, Geschäftsführer erleichtert.

Unternehmerisches Denken und Einsatzbereitschaft

Um es soweit zu bringen, musste das Sozialunternehmen aber einige Klippen umschiffen. „Wir bewegen uns stets auf einem schmalen Grat zwischen dem sozialen und dem wirtschaftlichen Anliegen unserer Unternehmung“, deutet Marcel Fluri, Geschäftsführer der ESPAS Stiftung, die Herausforderungen an. Um kurzfristige Ausfälle aufzufangen muss eine grosse Anzahl von MitarbeiterInnen eingearbeitet werden, wobei der Schulungsaufwand zeitintensiver ist als in einem klassischen Contact Center. Und auch Prozessüberwachung und Kontrolle verlangen den Verantwortlichen einiges ab. Umso bemerkenswerter erscheint darum das Tempo, in dem ESPAS auf die Anfrage von Neopost reagierte. Zwischen Februar und Mai rekrutierte die ESPAS Crew 20 französischsprachige MitarbeiterInnen und schulte sie an ebenfalls eigens erstellten Schulungsunterlagen. Dies alles in der Region Zürich, wo Personen mit ausgewiesenen Französischkenntnissen im Segment der Menschen mit einer Erwerbsbeeinträchtigung eher schwierig zu finden sind. Auch nach der Auftragsvergabe verlangte das Projekt viel unternehmerisches Denken, besonders was die Qualitätssicherung betrifft: Es galt, stets die wechselnde Team-Zusammensetzung sowie zahlreiche Schnittstellen optimal zu koordinieren. Mit diesem Erfolg bewies ESPAS, dass auch im zweiten Arbeitsmarkt konkurrenzfähige Leistungen möglich sind.

Im Rampenlicht der Contact Center-Branche

Der Swiss Contact Day versteht sich als schweizweite Plattform für die Contact Center-Branche. Bereits zum fünften Mal gelang es den Organisatoren von CALLNET.CH, dem Branchenverband, ein hochkarätiges Programm zusammenzustellen und ein grosses Publikum zu mobilisieren. Am Morgen und bis in den frühen Nachmittag hinein fanden zahlreiche Referate sowie eine Fachmesse statt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nutzten die Gelegenheit, um Know-how zu schöpfen und Kontakte zu knüpfen. So auch Marcel Fluri und die anderen ESPAS Verantwortlichen: „Schliesslich wollten wir uns ja auch einem Publikum präsentieren, an Bekanntheit gewinnen und zeigen, dass wir fähig und bereit sind, weitere Aufträge aus der Privatwirtschaft entgegen zu nehmen.“

Weitere Informationen und Kontakt:

Jürg Meyer, Bereichsleiter Zweigstellen/MarKom
ESPAS Stiftung
Naglerwiesenstrasse 4
Postfach
8049 Zürich

Telefon 044 344 31 31
Fax 044 344 31 32
info@espas.ch
<http://www.espas.ch>