

### Auszeichnung für ein Lebenswerk: Paul Dobler

Der Hall of Fame Award – Auszeichnung für ein Lebenswerk – ging an Paul Dobler. Der Preisträger war Inhaber der Telemarketingagentur Sysmar in Cham. Ende der 80er Jahre gründete er Temas (Telemarketing Agenturen Schweiz). Dieser Verband wurde Anfang der 90er-Jahre als Fachgruppe Telemarketing in den SDV eingegliedert. Sysmar war von Anfang an Mitglied von Callnet.ch und ging 2003 in die Telag über. «Paul Dobler hat zweifellos den Grund-



Hall of Fame Preisträger  
Paul Dobler mit Laudatorin  
Angelika Mittermüller (CallNet.ch)

stein für die organisierte Contactcenter-Branche in der Schweiz gelegt», so Laudatorin und Vorjahresgewinnerin Angelika Mittermüller, für die der Preisträger stets Vorbild und Mentor war. Paul Dobler legte Wert auf qualitativ hochstehende Kundendienstleistungen. Aber auch das Wohl und die Ausbildung seiner Mitarbeitenden lagen ihm am Herzen. Im Jahr 1999 gründete er zusammen mit Albert Jansen das Callcenter-Institut und sicherte sich die Ausbildungsrechte aus Deutschland von

der IHK Düsseldorf. Im Callcenter-Institut wurden die ersten standardisierten Lehrgänge für Callcenter-Agenten durchgeführt. Savoir-vivre ist ein weiterer Begriff, der den Callcenter-Pionier umschreibt. Seit einiger Zeit genießt er den wohlverdienten Ruhestand an der Seite seiner Frau Roswitha Hechler, die bis heute mit ihren Beiträgen die CMM-Rubrik HR bereichert, optimiert sein Golf-Handicap oder genießt ein schönes Gläschen Wein. ■

## Die Golden-Headset-Award-Überblick

Golden-Headset-Award-Gewinner	2009	2010	2011	2012
Innovation	Swisscom (Schweiz) AG	UBS AG	Swisscom (Schweiz) AG	CSS Versicherung
Customer Focus	SBB Contact Center	Orange Communications SA	Swisscom (Schweiz) AG	Strassenverkehrsamt St. Gallen
Corporate Social Responsibility	TSS AG	Stiftung Espas	UBS AG	–
Hall of Fame	Karl Albert Jansen-Lacroix (vormals Telag Company)	Roger Meili (Profile Consulting)	Angelika Mittermüller (Aminda Consulting)	Paul Dobler (vormals Sysmar)