

Gampel, 28. Februar 2019

Geschätzte Kolleginnen und Kollegen

Es freut uns, Euch zum ersten Anlass des Vereinsjahres 2019 einzuladen:

## **„SBB Contact Center Brig“ – Agiles Management**

### **Johann-Josef Jossen, Leiter Contact Center**

begrüssst uns im Contact Center.

Was vor 17 Jahren als kleines Contact Center begann, ist heute eine zentrale Kundendrehscheibe der SBB und ein bedeutender Arbeitgeber im Oberwallis. Im SBB Contact Center in Brig werden die Kunden per Telefon, E-Mail, auf Facebook sowie Twitter beraten und betreut. Ausserdem werden Billette und Reservierungen für Privat- und Firmenkunden verkauft und Reisende mit eingeschränkter Mobilität beraten.

**Johan-Josef Jossen, Leiter des Contact Centers in Brig,** wird in einer 30-minütigen Präsentation zum Thema «Agiles Contact Center» referieren. Unter Agilität werden laut Literatur kurze Planungszyklen, iteratives Vorgehen, laterale Führung, Vertrauenskultur und Eigenverantwortung der Mitarbeiter, etc. verstanden. Die Präsentation wird mit einem 30-minütigen Rundgang abgerundet.

Im Anschluss an die Führung wird uns vom Contact Center Brig ein Apéro offeriert.



Weitere Informationen unter [www.sbb.ch](http://www.sbb.ch)

**Datum: Mittwoch, 20. März 2019**

**Ort: Spitalweg 19, 3902 Brig**

**Zeit: 18.30 Uhr**

Bitte meldet Euch bis spätestens am 13. März per E-Mail an: [martin.berchtold@trmi.ch](mailto:martin.berchtold@trmi.ch)

Mit kollegialen Grüssen

Daniel Rotzer, Präsident  
Martin Berchtold, Sekretär

Andreas Zenhäusern, Medien  
Peach Ammann, Finanzen