



20

2003
2023

JAHRE-ANNI

Sinfotel

Wer wagt, gewinnt

**Chi non risica
non rosica**



Wer wagt, gewinnt
Chi non risica
non rosica



Editorial

„Stolz, Genugtuung und eine große Dankbarkeit“

Das sind die Gefühle, die ich heute empfinde, wenn ich auf das heurige Jubiläum von Sinfotel blicke. Vor 20 Jahren haben wir die Genossenschaft Sinfotel aus der Taufe gehoben.

Wir, das sind jene 13 Quereinsteigerinnen, die im Rahmen eines ESF-Ausbildungsprogrammes im September 2003 den Schritt in die Selbstständigkeit gewagt haben.

Mit großem Engagement, Leidenschaft und dem Wunsch, in unserem Heimatort Latzfons etwas auf die Beine zu stellen, eröffneten wir unser erstes Büro in der Latzfonser Handwerkerzone Mitterwiesen. Der Rest ist Geschichte, die wir mit dieser Jubiläumsbroschüre erzählen möchten:



von den teilweise schwierigen und kräftezehrenden Anfängen, dem Wachsen an den Herausforderungen, dem persönlichen Einsatz unserer MitarbeiterInnen. Daraus entstanden ist ein professionelles Teleservice-Center, das mit seinem Leistungsangebot heute zahlreiche Kunden im In- und Ausland auf höchstem Niveau unterstützt. Diese Broschüre erzählt aber auch die Geschichte von leidenschaftlichen Gründungsmitgliedern, die mit ihrem Traum, ihrem festen Willen und unermüdlichem Einsatz all das erreicht haben. Ein Werdegang, den viele so nicht für möglich gehalten hätten, an den wir aber alle fest geglaubt haben.

In diesem Sinne gilt mein persönlicher Dank allen, die uns auf unserem Weg unterstützt haben und es auch weiter tun.



“Orgoglio, soddisfazione e profonda gratitudine”

Sono questi i sentimenti che provo oggi di fronte al ventesimo anniversario dell'azienda. Nel 2003 eravamo 13 donne coraggiose abbastanza da voler percorrere la strada dell'indipendenza contestualmente a un programma di formazione del FSE, fondando la cooperativa Sinfotel. Con grande impegno, passione e voglia di creare una realtà nel nostro territorio, abbiamo aperto il primo ufficio nella zona artigianale Mitterwiesen di Lazfons. Il resto è storia e in queste pagine desideriamo raccontarla, ripercorrendo gli inizi talvolta difficili ed estenuanti, la crescita di fronte alle sfide, l'impegno personale dei collaboratori. Il risultato è un centro di servizi telefonici professionale che oggi supporta numerosi clienti di alto livello in Italia e all'estero con un'ampia gamma di prestazioni. Ma questa brochure narra anche le vicende delle affiatate socie fondatrici che, con il loro sogno, la loro ferma volontà e l'impegno costante, hanno reso possibile tutto ciò. Molti non avrebbero ritenuto possibile il nostro percorso, ma noi ci abbiamo sempre creduto fortemente.

In tal senso, il mio personale ringraziamento va a tutti coloro che ci hanno sostenuto e continuano a farlo.



Brigitte Brunner

Brigitte Brunner
Präsidentin des Verwaltungsrates
Presidente del Consiglio di amministrazione

Von 2003 bis heute



1 Teledorf Latzfons

Rückblende: Latzfons, ein Dorf mit 1.400 Einwohnern, die nächste Stadt liegt 10 Autominuten entfernt, ist bei Gästen vor allem wegen seiner abgeschiedenen Lage zu Füßen einer idyllischen Bergwelt beliebt. Die wenigen Geschäfte und Gasthäuser im Ort werden vorwiegend von den Eigentümern geführt; im Handwerk und vor allem in der Bauwirtschaft arbeiten in erster Linie Männer.

So gesehen bietet das kleine Dorf insbesondere für Frauen, die aufgrund ihrer Mutterrolle



Rechts im Bild die „Mitterwiesen“ und links das Dorf Latzfons/a destra nella foto, la zona produttiva “Mitterwiesen” e, a sinistra, il paese di Lazfons (1.163 m), 2023

Beruf und Familie miteinander verbinden möchten, kaum Möglichkeiten einer attraktiven Anstellung.

Vor diesem Hintergrund startet im Jahr 2003, auf Initiative der Gemeindeverwaltung Klausen, die Umsetzung eines Entwicklungsprojektes, für das sich der damalige Ortsvorsteher und Vizebürgermeister Michael Mitterrutzner stark macht.

Finanziert vom Europäischen Sozialfond (ESF) schreiben sich 14 Frauen, die meisten leben in Latzfons, für die halbjährige Ausbildung zur „Telefonistin“ ein. Es sind

Frauen im Alter von 25 bis 40 Jahren, die wegen ihrer Kinder ihre berufliche Tätigkeit unterbrochen hatten. Für sie stellt der Erhalt des Zertifikats die Möglichkeit in Aussicht, ihr Berufsleben wieder selbst in die Hand zu nehmen, sich ihre Arbeit so einzuteilen, dass dennoch Zeit für die Familie bleibt.

Es folgen 390 Fortbildungs- und 120 Praktikumsstunden, in denen sich jede einzelne der engagierten Frauen die Voraussetzungen aneignet, als Telemarketing-Agentin zu arbeiten: Im Juli 2003 erhalten sie das Berufsdiplom zur „Telefonistin“.

Dal 2003 a oggi



Bei der Diplomverleihung im Kultursaal Latzfons/
*consegna dei diplomi presso la Sala della Cultura
di Latzfons, 26.07.2003*



1 Lazfons e il telemarketing

Flashback. Tutto cominciò a Lazfons, un paese di 1.400 abitanti, a 10 minuti di auto dalla cittadina più vicina, apprezzato dai turisti in particolare per la sua posizione isolata ai piedi di un idilliaco paradiso alpino. I pochi negozi e le locande del posto sono a conduzione familiare, nell'artigianato e ancor di più nell'edilizia sono impiegati soprattutto gli uomini. Da questo punto di vista, il piccolo paese non offriva quasi nessuna opportunità interessante, soprattutto per le donne che volessero conciliare lavoro e famiglia, rivendicando il loro ruolo di madri.

In questo contesto, nel 2003 prese via l'attuazione di un progetto su iniziativa dell'amministrazione comunale di Chiusa, con il sostegno dell'allora responsabile locale e vicesindaco Michael Mitterrutzner.

14 signore, per lo più residenti a Lazfons, si iscrissero al corso di formazione semestrale, finanziato dal Fondo sociale europeo (FSE), per diventare centraliniste. Si trattava di donne tra i 25 e i 40 anni che avevano smesso di lavorare dopo aver avuto figli.

Il conseguimento del titolo offrì loro la possibilità di riprendere un'attività professionale, dedicando il giusto tempo alla famiglia.

Dopo 390 ore di formazioni e 120 di tirocinio le partecipanti acquisirono le abilità necessarie per operare come agenti di telemarketing e così, a luglio 2003, ricevettero il diploma professionale di "operatrice telefonica".

Pressestimmen Commenti della stampa

Quelle/fonte: WIKU, 31.3.2004

13 Unternehmerinnen schaffen sich selbst Halbtagsbeschäftigung im ländlichen Raum

Telefonservice aus Latzfons

Was machen Frauen, die in einem abgelegenen Ort wie Latzfons eine Halbtagsbeschäftigung suchen? Sie gründen ein TeleServiceCenter. Im November des Vorjahres haben die 13 in einem ESF-Kurs geschulten Mitglieder der Genossenschaft Sinfotel ihre Büros in der Latzfonsener Handwerkszone Mitterwiesen bezogen. Nun wollen sie Südtiroler Firmen von den Vorteilen einer Auslagerung verschiedener Dienstleistungen überzeugen – von der Terminvereinbarungen für Vertreter bis hin zur Kundenzufriedenheitsbefragung.

BERUF / Ausbildung

Quelle/fonte: Dolomiten, 26./27.7.2003

Eine gute Zukunftschance für Frauen

14 Frauen qualifizieren sich für telefonisches Dienstleistungszentrum – Ausbildungskurs

WIRTSCHAFT / Dienstleistung

Quelle/fonte: Dolomiten, 24.2.2004

Mit weiblichem Unternehmungsgeist

Ausgebildete Teleservice-Agentinnen starten Projekt „Sinfotel“ – 13 neue Arbeitsplätze

WIRTSCHAFT / Dienstleistung

Quelle/fonte: Dolomiten, 9.11.2004

Familienfreundlich und erfolgreich

Frauen führen Telefon-Dienstleistungsagentur Sinfotel in Latzfons

Quelle/fonte: Dolomiten, 3./4.7.2004

Latzfons: 13 Frauen setzen sich durch



Maria Gasser Fink und/e Brigitte Messner (Stadträtinnen von Klausen/assessore comunali di Chiusa) sowie/e Sabina Kasslatler Mur (Landesrätin/assessora provinciale) zu Besuch bei der „Frauengenossenschaft“/in visita alla “Cooperativa femminile”, 2004

Quelle/fonte: ZETT, 18.7.2004

Hier klingelt's

KLAUSEN Ein interessanter Teilzeitjob im eigenen Dorf: Davon können viele Frauen mit Kindern nur träumen. In Latzfons hat es geklingelt: 14 Frauen gründeten im Vorjahr die Genossenschaft SinfoTel. Sie bietet zehn bis 15 Teilzeitstellen und übernimmt telefonische Dienste für Unternehmen. Das Callcenter wirbt z. B. um Neukunden, behandelt Reklamationen und kann größere telefonische Befragungen durchführen.



v. l./da sinistra, vorne/davanti: Hans Niederkofler, Roswitha Untermarzoner, Paula Messner, Maria Theresia Mitterrutzner, Hilda Thaler, Priska Hansen, Margareth Torggler, Renate Plaikner, Harald Steier, Michael Mitterrutzner; dahinter/dietro: Maria Torggler, Elisabeth Mitterrutzner, Elisabeth Torggler, Margit Torggler, Hilda Schötzer, Beatriz May, Brigitte Brunner und/e Rosamunde Torggler; 17.07.2003

Un servizio telefonico perfettamente bilingue

Quello fornito dalla Sinfotel è un servizio davvero ideale per collegare due realtà culturali ed economiche come l'Italia e i paesi di lingua tedesca.

Un servizio versatile ed apprezzato

I servizi offerti dalla Sinfotel sono davvero assai variegati, e possono comprendere i sondaggi telefonici, la gestione dei reclami, l'assistenza vendite, la verifica della soddisfazione dei clienti, la tenuta d'indirizzari e perfino la pianificazione delle visite per gli agenti. Ma è soprattutto il bilinguismo del personale altoatesino che è valso alla Sinfotel l'apprezzamento di tutte le aziende interessate ad allacciare

contatti tra l'Italia e il mondo tedesco. "Alla clientela italiana – spiega Brigitte Brunner, responsabile di vendita e marketing – offriamo dei pacchetti di servizi specifici sia per l'Alto Adige, sia per l'Austria e la Germania, e ovviamente lo stesso vale, viceversa, per i clienti tedeschi ed austriaci interessati al mercato italiano."

Quelle/fonte: Radius, 01.09.2004

2 Wie alles seinen Anfang nahm

Mit dem Diplom zur „Telefonistin“ in der Hand steht den 14 Frauen nun ein neuer Berufsweg offen. Einer, der es ihnen ermöglicht, Familie und Arbeit besser aufeinander abzustimmen. Es fehlt nur noch der richtige Arbeitgeber. Bestenfalls in ihrem Heimatort Latzfons – und so nimmt die Geschichte ihren Lauf: 13 frisch gebackene

2 Gli esordi

Con il diploma di “operatrice telefonica” in mano, per le 14 donne si prospettava una nuova opportunità professionale e flessibile, al punto di poterla conciliare con la sfera privata. Mancava solo il datore di lavoro giusto, nel luogo giusto, ovvero il loro paese natìo, Latzfons, e così la storia fece il suo corso: il 15.9.2003, 13 neo-centraliniste del



Maria Theresia Mitterrutzner

Was raten Sie Frauen, die sich beruflich neu orientieren möchten?

»Ich habe mich selbst im Alter von 52 Jahren komplett neuorientiert. Mit Sinfotel begann für mich ein neuer Lebensabschnitt. Klar bringt das auch große Veränderungen mit sich. Aber wenn man an sich selbst glaubt und dazu noch die Unterstützung von der Familie hat, gelingt fast alles. Aufgeschlossen sein und nicht zögern, die Herausforderung anzunehmen. Aktuell haben ArbeitnehmerInnen sehr gute Chancen. Wichtig ist aber immer, dass man Freude daran hat, sich zu verändern und dafür auch was tun will.«

Quali consigli darebbe alle donne che vogliono riorientarsi professionalmente?

»Io ho ricominciato tutto da capo a 52 anni. Sinfotel ha segnato l'inizio di una nuova fase della mia vita. Va da sé che ne siano conseguiti anche grandi cambiamenti, ma se crediamo in noi stessi e siamo forti del sostegno della famiglia, quasi nulla è impossibile. Siate aperti e non esitate ad accettare la sfida. Attualmente i lavoratori hanno ottime opportunità. Ma è sempre importante essere motivati a dare una svolta e disposti ad agire concretamente.«

„Telefonistinnen“ gründen am 15.9.2003 ihr eigenes Dienstleistungsunternehmen. Das ist die Geburtsstunde der Sinfotel. Mit vergleichsweise geringem Startkapital nehmen die Jungunternehmerinnen ihr Berufsleben selbst in die Hand und eröffnen die Genossenschaft. Und auch wenn in den ersten Jahren einige Gründungsmitglieder die Genossenschaft verlassen, die Löhne eine Zeitlang gestundet ausgezahlt werden, ist Aufgeben nie eine Option. Heute kann Maria Theresia Mitterrutzner, ebenfalls von Beginn an dabei, darüber schmunzeln: „Einige haben uns sogar ein jähes Ende prophezeit, aber wir glaubten immer fest an uns.“

titolo fondarono la loro società di servizi. Così è nata Sinfotel. Con un capitale iniziale relativamente basso, le giovani imprenditrici presero in mano il loro futuro, aprendo la cooperativa. E sebbene alcune socie lasciarono l'impresa nei primi anni e gli stipendi vennero differiti per un po', non è mai stata presa in considerazione l'ipotesi di chiudere i battenti. Oggi Maria Theresia Mitterrutzner, anch'essa tra le fondatrici, ripensa al passato con orgoglio: "Qualcuno aveva addirittura previsto una chiusura repentina della nostra azienda, ma noi abbiamo sempre creduto fermamente nelle nostre capacità".

Sinfotel

= Südtirol Information Telefon

SERVICE CENTER

„Nachdem entschieden war, dass wir uns selbstständig machen, tüftelten wir gemeinsam an einem Namen“, weiß Brigitte Brunner, verantwortlich für Vertrieb und Marketing bei Sinfotel, aus den Anfangszeiten zu erzählen. Der Standort (Südtirol), die angebotene Leistung (Information) und das Kommunikationsmittel (Telefon) ergeben mit ihren jeweiligen Abkürzungen den prägnanten Namen „Sinfotel“.

Der Zusatz „Service Center“ betont hingegen, worauf das Hauptaugenmerk der Dienstleistung liegt: dem Service am Kunden.

“Dopo aver deciso di avviare l'attività, ci siamo dedicate alla ricerca del nome”, racconta partendo dal principio Brigitte Brunner, responsabile vendite e marketing di Sinfotel. Il luogo (Südtirol/Alto Adige), il servizio offerto (informazione) e il mezzo di comunicazione (telefono) con le rispettive abbreviazioni hanno dato vita al nome “Sinfotel”.

L'aggiunta “Service Center”, invece, sottolinea l'obiettivo principale dell'azienda: l'assistenza al cliente.

In der Anfangsphase wurden in Latzfons sechs fixe Arbeitsplätze eingerichtet, welche bei Teilzeitarbeit für 10 bis 15 MitarbeiterInnen einen Arbeitsplatz boten.
Nella fase iniziale, a Latzfons sono state predisposte sei postazioni di lavoro fisse, che offrivano un impiego part-time a 10-15 collaboratrici.



3 Der Name ist Programm

Als Contact Center füllt Sinfotel eine Marktlücke in Südtirol. 2003 boomt weltweit der Teleservice, innerhalb der Landesgrenzen ist davon noch nichts zu spüren. Nach wie vor kümmern sich die einheimischen Unternehmen um sämtliche Service- und Vertriebsleistungen selbst. Das Wissen, welche Vorteile eine Auslagerung dieser Aufgaben mit sich bringt, ist wenig oder gar nicht vorhanden. So etwa übernimmt Sinfotel in vollem Umfang den Telefondienst für Firmen. Auch die Terminplanung der AußendienstmitarbeiterInnen, die Ermittlung der Kundenzufriedenheit oder die Unterstützung im Back Office bietet das Contact Center an. Große, aber auch kleine und mittelständische Unternehmen profitieren von diesen Leistungen, da sie sich dadurch besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

3 Un nome, un programma

Come contact center, Sinfotel costituisce il tassello mancante nel mercato altoatesino: nel 2003 si assisteva al boom dei servizi telefonici a livello mondiale, ma ci volle del tempo prima che arrivasse nel nostro territorio. Le aziende locali si occupano ancora oggi di tutte le attività di assistenza e vendita e i vantaggi dell'esternalizzazione di tali mansioni sono poco o affatto conosciuti. Sinfotel, ad esempio, gestisce il centralino telefonico delle aziende nella sua interezza. Il contact center, per esempio, offre anche la pianificazione del lavoro del personale sul campo, le indagini sulla soddisfazione dei clienti o il supporto al back-office. Le grandi (ma anche le piccole e medie) imprese traggono enorme vantaggio da tali servizi, potendosi concentrare maggiormente sulla propria attività principale.

4 Keine halben Sachen

Engagiert, optimistisch und mit einem großen Ziel vor Augen, stellen sich die Jungunternehmerinnen den Herausforderungen der Betriebsführung. Als Quereinsteigerinnen in der Teleservice-Branche reichen die Kenntnisse nicht aus. Welche Tätigkeit muss angeboten werden? Wie ist das Organigramm aufgebaut? Was brauchen die Kunden?

Die erfahrene Kommunikationsexpertin Beatriz May aus München begleitet Sinfotel in den Anfangsjahren mit ihrem Know-how und Wissen, indem sie in zahlreichen Workshops die eigene Profilierung entwickeln, einen Leitfaden ausarbeiten und Kommunikationsmaßnahmen definieren.

Der intensive Austausch mit den Kunden, die service-orientierte Haltung und die agile Arbeitsweise führen dazu, dass sich das Angebot immer mehr dem Markt und seinen Ansprüchen anpasst.

Heute spricht der Erfolg von Sinfotel für sich: 20 Jahre nach der Gründung wickelt das Unternehmen verschiedenste Projekte jeglicher Größenordnung für Kunden in Südtirol, Norditalien, Österreich und Deutschland ab.

Das Leistungsportfolio von Sinfotel umfasst die Bereiche Marketing, Vertriebsunterstützung, Verkauf und Beschwerdemanagement.

Ein Auszug aus der Angebotsmappe von Sinfotel:

- Annahme von Kundengesprächen
- Betreuung von Service-Nummern (Grüne Nummern)
- Vereinbarung von Terminen
- Übernahme der Telefonzentrale
- Unterstützung im Back Office
- Neukundengewinnung und Kundenbindung
- Nachbearbeitung von Messen und Verkaufsevents
- Durchführung von Umfragen zur Kundenzufriedenheit
- Pflege von Adressmaterial
- Bearbeitung von Reklamationen
- und weitere In- und Outbound-Leistungen

4 Senza mezze misure

Motivate, ottimiste e con un chiaro obiettivo, le giovani imprenditrici raccoglievano le sfide della gestione aziendale. Tuttavia, innovatrici quali erano, non ne sapevano abbastanza. Quali servizi non possono mancare? Come è strutturato un organigramma? Di cosa hanno bisogno i clienti?

L'esperta di comunicazione Beatriz May di Monaco di Baviera affiancò Sinfotel nei primi anni con il suo know-how e le sue conoscenze, organizzando numerosi workshop tesi a delineare il profilo di ogni individuo, elaborare vademecum e definire gli interventi comunicativi.

L'intenso scambio con i clienti, l'approccio orientato al servizio e la dinamicità operativa hanno fatto sì che l'offerta si adattasse sempre più al mercato e alle sue richieste. Oggi il successo di Sinfotel parla chiaro: a 20 anni dalla sua fondazione, l'azienda gestisce una grande varietà di progetti, di ogni entità, per clienti in Alto Adige, Italia settentrionale, Austria e Germania.

La gamma di servizi di Sinfotel si snoda tra marketing, supporto alla distribuzione, gestione delle vendite e dei reclami.

Di seguito un estratto del prospetto dei servizi offerti:

- *Ricezione di chiamate dalla clientela*
- *Gestione dei numeri di assistenza (numeri verdi)*
- *Gestione degli appuntamenti*
- *Funzione di centralino*
- *Supporto al back office*
- *Acquisizione di nuovi clienti e fidelizzazione*
- *Elaborazione risultati post-evento fieristico o commerciale*
- *Conduzione di indagini sulla soddisfazione dei clienti*
- *Gestione del materiale relativo ai recapiti*
- *Gestione dei reclami*
- *Altri servizi in entrata e in uscita*

Maria Theresia Mitterutzner, Herbert Denicolò (Landtagsabgeordneter/*consigliere provinciale*), Brigitte Brunner und/e Robert Weissensteiner (Journalist der SWZ/*giornalista della SWZ*), 2004



Quelle/fonte: Südtiroler Wirtschaftszeitung, 24.12.2004

DAS SINFOTEL TELESERVICECENTER IN LATZFONS ZIEHT EINE ERSTE BILANZ

Expertinnen am Telefon

Latzfons (SWZ) – Im September 2003 haben 13 Frauen die Arbeitsgenossenschaft Sinfotel gegründet und ihre Tätigkeit als Unternehmen für Teleservices aufgenommen. Die Bilanz des Callcenters nach einem Jahr ist positiv.

„Wir von Sinfotel sehen gute Chancen, auch im italienischen und internationalen Markt Fuß zu fassen“, urteilt Brigitte Brunner, die für Marketing und Vertrieb zuständig ist. Die Zweisprachigkeit am Schnittpunkt des italienischen und deutschen Wirtschaftsraumes ist ein Vorteil. ■

Quelle/fonte: WIKU, 12.10.2011

Sinfotel als exzellentes Beispiel

VEREINBARKEIT FAMILIE UND BERUF: Latzfonsener Arbeitsgenossenschaft wird nur von Frauen geführt



Oswald Lechner (WIFO-Direktor/*direttore IRE*), Josef Rottensteiner (Generalsekretär der HK Bozen/*direttore generale della CC di Bolzano*), Maria Gasser Fink (Bürgermeisterin von Klausen/*sindaca di Chiusa*) und/e Michl Ebner zu Besuch bei Sinfotel/*in visita a Sinfotel*, 2011

Telefonservice hat Zuwachs bekommen



IMPRENDITORI

Landesrätin Luisa Gnechi überreichte 2005 weitere acht Diplome/Luisa Gnechi, assessora provinciale, nel 2005, ha consegnato altri otto diplomi, vorne v. l./davanti da sinistra: Ornella Pellegrini, (Elisabeth Mittertutzner), Franca Nocker, Sabine Kerschbaumer, (Luisa Gnechi), Ester Zeni, (Hilda Schötzer, Maria Theresia Mittertutzner); **hinten v. l./dietro da sinistra:** Rita Pfattner, Erna Unterthiner, Erna Pfattner, Waltraud Brunner, (Brigitte Brunner)

Sinfotel impiega tredici donne Coop al femminile grazie ai fondi Fse

BOLZANO. Nata su iniziativa di tredici donne, da un progetto di formazione finanziato dal Fondo Sociale Europeo, la cooperativa Sinfotel ha creato nel 2005 altri 8 posti di lavoro: "Un ottimo esempio", commenta l'assessora alle Pari Opportunità Luisa Gnechi, "di come si possa far fruttare al meglio le competenze acquisite grazie ad un progetto Fse". La Sinfotel è una coop al femminile di Lazfons.

Quelle: Alto Adige, 19.8.2005



Martha Stocker gratuliert zum Erfolgsmodell des Telefondienstes Sinfotel in Latzfons/
Martha Stocker si è congratulata per il successo del modello di servizio telefonico Sinfotel a Lazfons, 2007

LATZFONS / Sinfotel

Erfolgreicher selbständiger Weg

Latzfonsfrauen arbeiten seit vier Jahren erfolgreich mit eigener Genossenschaft

Quelle/fonte: Dolomiten, 18.9.2007

5 „Wir halten die Qualität hoch.“

Während sich Können und Erfahrung weiter steigern, machen es die technischen Umstände den Firmengründerinnen nicht gerade leicht. Das neu bezogene Büro in Latzfons verfügt zwar über zehn mit modernen Technologien ausgestattete Arbeitsplätze, aber die Telefonleitungen verursachen monatelang Probleme. Elisabeth Mitterrutzner, auch von Beginn an dabei, nimmt sich der Herausforderung an und ist fortan für die Technik bei Sinfotel zuständig.

Mit Feuereifer sucht sie nach Lösungen, die unzureichende Verbindung zu verbessern: „Die damalige HDSL-Leitung war zu schwach, der Telefonanbieter konnte uns nicht helfen. Zwischenzeitlich nutzten wir den von Latzfons aus sichtbaren Satelliten für unsere Zwecke“, erinnert sie sich zurück.

Der Umzug nach Feldthurns im Jahr 2016 bringt nicht nur mehr Platz für die mittlerweile 16 MitarbeiterInnen mit sich, sondern auch den Anschluss an das örtliche Glasfasernetz – der direkte Draht zum Kunden hat sich seitdem noch weiter verbessert.

5 “La qualità prima di tutto”

Mentre le competenze e l'esperienza continuavano a crescere, le circostanze tecniche non facilitavano il lavoro delle fondatrici dell'azienda. Il nuovo ufficio di Latzfons disponeva di dieci postazioni dotate di tecnologie moderne, ma le linee telefoniche causarono problemi per mesi.

Elisabeth Mitterrutzner, una delle pioniere, prese in mano la situazione e da quel momento è responsabile della tecnologia di Sinfotel, occupandosi infatti di individuare soluzioni per migliorare la scarsa connessione: “La linea HDSL all'epoca era troppo debole e il provider telefonico non era in grado di aiutarci. Nel frattempo, utilizzavamo la linea satellitare di Latzfons per le nostre attività”, ricorda.

Il trasferimento a Velturmo nel 2016 ha significato non solo spazi più ampi per gli ormai 16 dipendenti, ma anche una migliore connessione alla rete locale grazie alla fibra ottica: da allora la linea diretta con la clientela ha fatto un ulteriore salto di qualità.

» Wir kämpften wie die Löwinnen, um eine einwandfreie Leistung zu garantieren.

Ci siamo impegnate al massimo per garantire una prestazione impeccabile.»

Elisabeth Mitterrutzner





2016 erfolgte der Umzug nach Feldthurns/
2016, trasferimento a Velturno

MOCO – Service Innovation Business Days,
Messe Bozen/Fiera Bolzano, 2016



In den letzten 15 Jahren hat sich der Service von Sinfotel an die Erfordernisse der Branche angepasst.

Vom Telefon als primärer Kommunikationskanal nimmt der E-Mail-Verkehr immer mehr zu.

Verbrachten die MitarbeiterInnen anfangs noch die meiste Arbeitszeit am Telefon, hat sich ihr Tätigkeitsradius erweitert: Zur freundlichen Stimme am anderen Ende der Leitung gesellen sich die flinken Finger auf der Tastatur. Das passiert dann, wenn Firmen ihr Back Office auslagern und anstelle des Sekretariats im Unternehmen, sich Sinfotel-MitarbeiterInnen um die E-Mails kümmern. Eine enge Zusammenarbeit, die eine fundierte Einschulung erfordert und manchmal auch Übersetzungen von Handbüchern und projektbezogenen Schulungen mit sich zieht – Aufgaben, die Sinfotel erfolgreich bewältigt.

Negli ultimi 15 anni, i servizi di Sinfotel si sono adeguati alle esigenze del settore. Se prima il canale di comunicazione principale era quello telefonico, attualmente è la gestione delle e-mail a prendere il sopravvento. Mentre all'inizio i dipendenti passavano la maggior parte del tempo al telefono, oggi il loro raggio d'azione si è ampliato: dall'altro capo del filo, oltre a una voce affabile, si sentono dita scattanti sulla tastiera.

Ciò accade quando le aziende ci affidano il loro back office, sollevando la segreteria interna dalla gestione delle e-mail.

Questa stretta collaborazione richiede una formazione approfondita e, talvolta, comporta la traduzione di manuali e lo studio dei progetti: compiti che Sinfotel gestisce con successo.

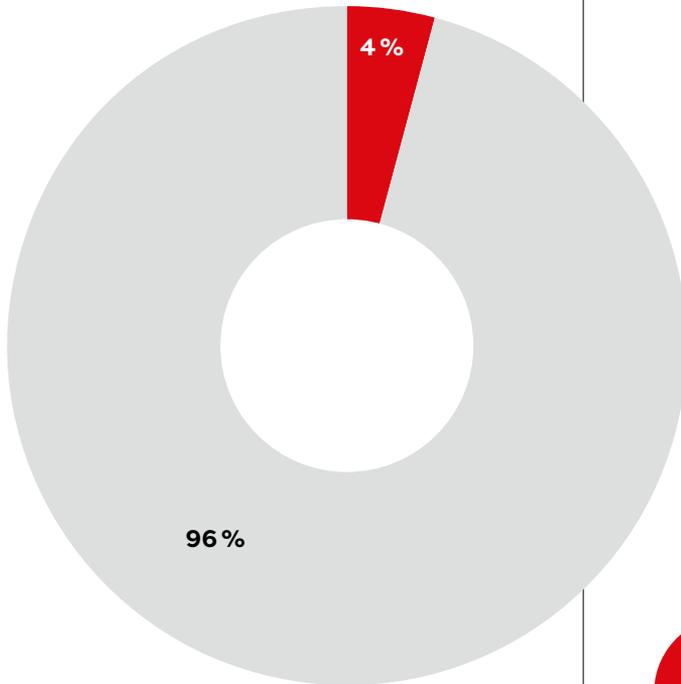
2019 zählte Sinfotel bereits 24 MitarbeiterInnen/
nel 2019, Sinfotel contava già 24 collaboratori



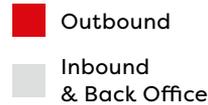
2021

297.000

bearbeitete Kontakte im Jahr/
contatti trattati all'anno



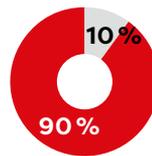
Verteilung der Tätigkeit und Anzahl Kontakte im Vergleich/
tipologia di attività e numero di contatti a confronto



2005

65.000

bearbeitete Kontakte im Jahr/
contatti trattati all'anno



6 Immer erreichbar!

Der Personalmangel, den sämtliche Branchen beklagen, macht eine Auslagerung gewisser Maßnahmen oftmals zwingend notwendig. Bei Sinfotel ist die Telefonzentrale von Firmen in besten Händen. Die qualifizierten MitarbeiterInnen sind entsprechend geschult, Anrufe entgegenzunehmen. Sinfotel garantiert, dass der Telefondienst immer abgedeckt ist. Unzureichende Kommunikation aufgrund von Urlaub oder krankheitsbedingten Ausfällen gehören der Vergangenheit an – die Kundenzufriedenheit nimmt zu.

6 Raggiungibilità costante!

La mancanza di personale, che tutti i settori lamentano, rende spesso indispensabile l'esternalizzazione di alcune mansioni. Con Sinfotel, i centralini aziendali sono in ottime mani. I nostri dipendenti qualificati sono adeguatamente formati per rispondere alle telefonate e garantire la costante copertura del servizio. La carenza di personale dovuta a assenze per ferie o malattia, appartiene al passato, a fronte di una maggiore soddisfazione dei clienti.

**Der Mensch
im Mittel-
punkt**

**Focus sulle
persone**

1 Das Erfolgsrezept von Sinfotel: unsere MitarbeiterInnen

Freundlich, gewinnbringend, schlagfertig und zweisprachig

Sinfotel-MitarbeiterInnen sind zweisprachig, manche von ihnen beherrschen auch Englisch und Französisch, zeichnen sich durch ein offenes und kommunikationsfreudiges Wesen aus.

Ein selbstbewusstes Auftreten, Teamfähigkeit und Freude an der Arbeit gehören ebenso zum Profil.

Der Welt der Technik stehen sie neugierig und lernbereit gegenüber. In der Kommunikation schaffen sie es, sich spontan auf ihren Gesprächspartner einzustellen. Mal kommen sie mit Charme und Einfühlungsvermögen zum Ziel, ein anderes Mal sind Schlagfertigkeit und freundliche Hartnäckigkeit gefragt. Ein Leitfaden liefert ihnen zwar eine Orientierung im Verlauf des Gesprächs, sie vergessen aber nicht, dass es zuerst wichtig ist, das Vertrauen des Menschen zu gewinnen. Richtiges Hinhören, freundliches Nachfragen und das Anbieten von Lösungsoptionen lassen aus dem Gespräch einen konstruktiven Dialog entstehen.

Als großer Wettbewerbsvorsprung erweist sich die Zweisprachigkeit bei Sinfotel. MitarbeiterInnen deutscher oder italienischer Muttersprache sind ein Gewinn für das Unternehmen. Die Südtiroler Mundart findet dabei großen Anklang bei den Kundinnen und Kunden.

1 La ricetta del successo di Sinfotel: i nostri collaboratori

Cordiali, efficienti, reattivi e bilingui

I collaboratori Sinfotel sono bilingui, talvolta padroneggiano anche l'inglese e il francese, e si contraddistinguono per cordialità ed espansività, ma tra le loro doti spiccano anche determinazione, spirito di squadra ed entusiasmo, oltre alla curiosità verso il mondo della tecnologia e alla volontà d'apprendimento. Al telefono riescono ad entrare spontaneamente in sintonia con l'interlocutore e, se spesso raggiungono l'obiettivo grazie a intuito ed empatia, altre volte devono essere reattivi e bonariamente insistenti. Il dialogo con il cliente segue di norma una linea guida, ma bisogna tenere a mente che, innanzitutto, è importante conquistarne la fiducia:

ascoltando attentamente, ponendo domande amichevoli e offrendo possibili soluzioni, la telefonata si trasforma in un dialogo costruttivo.

Il bilinguismo per Sinfotel costituisce un evidente vantaggio competitivo. I dipendenti di madrelingua tedesca o italiana sono una risorsa per l'azienda, senza tralasciare che anche il dialetto altoatesino è molto apprezzato dai clienti.



» Grüßgott, Buon giorno, Hello!
Verschiedene Kunden, vielfältige
Kampagnen. Diese große
Abwechslung gefällt mir sehr.«

Helga Sigmund,
seit 2017 dabei



» *I miei punti di forza:
capacità di ascolto,
multilinguismo, rispetto.*

Nadia Pfattner,
con noi dal 2014

» Gerade hierzulande ist es vertrauensfördernd, wenn der Kunde am Telefon die eigene Sprache hört. Die dialektale Südtiroler Färbung kommt auch in Österreich und Deutschland gut an.

Soprattutto dalle nostre parti, il fatto che il cliente senta la sua stessa lingua al telefono contribuisce a instaurare fiducia. Il dialetto altoatesino è ben accolto anche in Austria e Germania.»

Erna Unterthiner,
seit 2005 dabei/*con noi dal 2005*



Im Juni 2023 sind 30 MitarbeiterInnen bei Sinfotel beschäftigt/a giugno 2023 Sinfotel conta 30 dipendenti.



1. Reihe v. l. /1ª fila da sinistra: Erna Unterthiner, Helene Fischnaller, Tanja Helfer, Stefanie Federspieler, Tania Demetz, Heidi Braunhofer, Heidi Ritsch, Carmen Wild

2. Reihe v. l. /2ª fila da sinistra: Isabel Kerschbaumer, Irmgard Pfattner, Manuel Delogu, Nadia Brunner, Helga Sigmund, Daniela Hugger, Nadia Pfattner, Sonja Fischnaller

3. Reihe v. l. /3ª fila da sinistra: Brigitte Brunner, Anna Dorfmann, Sandra Pfeissing, Marlies Pflanzler, Katrin Rungger, Manuela Pliger, Rita Brunner, Alex Kantioler

Auf dem Foto fehlen/non ritratti in foto: Sieglinde Gasser, Carmen Griesser, Maria Theresia Mitterutzner, Lisa Rebeschini, Federica Rigotti, Christian Santolini

2 Wertschätzung kultivieren

Die persönliche und fachliche Weiterentwicklung gehört zur Unternehmenskultur von Sinfotel. Anhand eines Anforderungsprofils, das auf alle Bereiche zugeschnitten ist sowie einer Kompetenzmatrix, werden alljährlich Kurse, Workshops und Coachings angeboten. Der Fokus liegt dabei auf der Persönlichkeitsbildung, um die Qualität der Telefonate zu garantieren, bzw. zu verbessern, auftretende Probleme sachlich lösen zu können, aber auch die MitarbeiterInnen in ihrer Persönlichkeit und ihrem Auftreten zu stärken. Neben Coaching-Workshops und betriebsinternen Schulungen sind es auch Benefits wie ein kostenloser Parkplatz, die „monni card“, gesundheitliche Leistungspakete von Mutualhelp oder ein Essenswerkvertrag, welche zur Motivation und Freude an der Arbeit beitragen. Aber auch über das ganze Jahr verteilte kleinere und größere Aufmerksamkeiten wie eine gesunde Jause, Weihnachtsessen, Betriebsausflüge oder etwa die feierliche Auszeichnung für 10-jähriges Dabeisein sprechen für die gelebte, auf das Wohl der Einzelperson gerichtete Mitarbeiterführung.

Erna Unterthiner



Es wäre nicht Sinfotel, hätte diesen wichtigen Bereich nicht auch eine aktive Mitarbeiterin inne: Seit 19 Jahren ist Erna Unterthiner das Wohlbefinden der MitarbeiterInnen ein Herzensanliegen.

Loyalität, Empathie und Respekt bilden das Fundament eines lebendigen Austauschs und ständigen Dialogs. Dank der Rückmeldungen und Anregungen aus dem Team werden Arbeitsabläufe und Arbeitsplatzbedingungen verbessert, was wiederum für größere Zufriedenheit und höhere Qualität in der Leistung führt.

„Meine Arbeit in der Mitarbeiterführung empfinde ich als sehr abwechslungsreich und macht mir viel Freude. Es ist eine Bereicherung, MitarbeiterInnen aller Altersstufen im Team zu haben. Die unterschiedlichsten Charaktere machen die Zusammenarbeit spannend und herausfordernd, es wird nie langweilig. Wir lernen voneinander!“, betont Erna.

2 La filosofia della valorizzazione

Lo sviluppo personale e professionale fa parte della cultura aziendale di Sinfotel. Sulla base di un profilo di requisiti, diverso per ciascuna area, con le relative competenze, ogni anno vengono offerti corsi di formazione e sessioni di coaching. L'attenzione si concentra sulla crescita dell'individuo per garantire o migliorare la qualità delle telefonate, essere in grado di risolvere tempestivamente i problemi insorti, ma anche fortificare i collaboratori nella loro personalità e nel loro approccio. Oltre ai corsi esterni di coaching e alle opportunità di formazione interna, anche altri benefici come il parcheggio gratuito, "monni card", pacchetti di prestazioni sanitarie di Mutualhelp e buoni pasto contribuiscono ad aumentare la motivazione e la soddisfazione sul lavoro. Per non tralasciare piccole e grandi attenzioni durante l'anno, come una bella merenda, la cena di Natale, le gite aziendali o il premio per i 10 anni di servizio... tutti segni di un'amministrazione che ha a cuore il benessere dell'individuo.

Sinfotel non sarebbe la stessa senza una preziosa collaboratrice che si occupa dei dipendenti da ben 19 anni: Erna Unterthiner.

Lealtà, empatia e rispetto sono alla base di un confronto vivace e di un dialogo costante.

Grazie ai suggerimenti del team, i processi e le condizioni lavorativi vengono migliorati, contribuendo a una maggiore soddisfazione e a una migliore qualità delle prestazioni.

"Trovo che il mio lavoro nella gestione del personale sia molto vario e appagante. Avere nel team persone di tutte le età è un arricchimento. I diversi caratteri rendono la collaborazione eccitante e stimolante, non ci si annoia mai. Impariamo gli uni dagli altri", sottolinea Erna.



» *In tedesco o in italiano, mi piace molto comunicare al telefono. La cosa che mi rende fiera è riuscire ad aiutare i clienti a risolvere un problema apparentemente senza via d'uscita, anche solo ascoltando con attenzione.«*

Heidi Braunhofer, con noi dal 2019



» *Ich bin flexibel und relativ belastbar. Nachdem ich gerne gefordert werde und mich weiterbilde, ist Sinfotel mit seinen diversen Kampagnen genau das Richtige für mich.«*

Rita Brunner, seit 2013 dabei

Gemeinsam erfolgreich Un successo condiviso



MitarbeiterInnenschulung
mit Karin Leimgruber zum
Thema „Stressbewältigung“/
corso per il personale con
Karin Leimgruber sul tema
“La gestione dello stress”,
Maso Löchlerhof Lusen/
Luson, 2014



1. Wie fühlst du dich ?
 2. Wie würdest du dich fühlen
wenn du das loslassen könntest
 3. Wann lässt du los ?
 - ... Jetzt
 4. Fühlen
 5. Was möchtest du stattdessen
Bestärkendes
- (Kraftsatz)



Gesundheitstag
mit Manfred
Andergassen/la
giornata della
salute con Man-
fred Andergassen
vival.institute,
Kohlern/Colle,
2017



„Das Reklamationsgespräch“
mit Coach und Supervisor
Stefan Habicher/“La gestione
dei reclami” con Stefan Habicher,
coach e supervisore, 2018

Coaching mit Trainerin Helga Niederstätter,
Castaneum Feldthurns/aggiornamento con
la trainer Helga Niederstätter, Castaneum
Veltuno, 2022



Als Team on tour

Il nostro team
“on tour”



Oper/a Aida,
Arena di Verona,
2015



Elisabeth Mittertutzner
und/e Brigitte Brunner:
15 Jahre/anni Sinfotel,
2018



Swarovski Kristall-
welten/I Mond di
Cristallo Swarovski,
Wattens, 2019





Wanderung nach Fonteklaus/*escursione a Fonteklaus, Herbst/autunno 2021*

Weihnachtsessen in Albeins/*Cena di Natale ad Albes, 2022*



Gardasee/Lago di Garda, Mai/maggio 2023

3 Familienfreundliches Unternehmen

Keine fünf Autominuten von Sinfotel entfernt: So nah wohnen manche MitarbeiterInnen. Ein Vorteil, der es vor allem den berufstätigen Müttern erleichtert, Familie und Beruf gut aufeinander abzustimmen. Familienfreundliche Arbeitszeiten durch verschiedene Teilzeitarbeitsmodelle verschaffen den Mitarbeitenden größtmögliche Spielräume.

In Absprache werden vertikale oder horizontale Teilzeit gewährt und die Urlaubsplanung von Frauen mit Kindern berücksichtigt.

Diese lebensphasenorientierte Personalpolitik respektiert und fördert die persönliche Entfaltung, so kann die Stundenanzahl auf Wunsch auch erhöht werden.

Bei Wiedereinstieg in die Firma werden Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten geboten, welche die nachhaltige Leistungs- und Beschäftigungsfähigkeit der MitarbeiterInnen erhalten und entwickeln. Das macht Sinfotel zum guten Beispiel für weibliches Unternehmertum und ist auch als solches bei der Handelskammer eingetragen.

Beim ersten landesweiten Wettbewerb „Familienfreundliches Unternehmen 2006“, das von der Südtiroler Landesregierung mit Unterstützung der Südtiroler Sparkasse



» Die Arbeitszeit ist flexibel einteilbar und die Geschäftsführung ist jederzeit für Gespräche offen. Man ist nicht nur Mitarbeiterin oder Angestellte, man ist ein Teil der Firma.«

Irmgard Pfattner, seit 2006 dabei

organisiert wurde, geht Sinfotel unter den Siegern der kleinen Firmen mit drei bis zehn Beschäftigten hervor. Insgesamt 40 Bewerber aus den Sektoren Handel, Handwerk, Tourismus und Dienstleistungen nehmen am Wettbewerb teil.

Die Kriterien für die Bewertung zum familienfreundlichen Unternehmen reichen von Flexibilität in der Arbeitszeit, Maßnahmen im Bereich Kinderbetreuung, materiellen Zusatzleistungen für Familien über interne Auseinandersetzung mit Frauen- und Familienfragen bis hin zur Verankerung von Frau und Familie in der Unternehmensphilosophie.

Quelle/fonte: WIKU, 14.06.2006

Wettbewerb „Familienfreundliches Unternehmen 2006“

Vorne dran mit Flexibilität

Die Firmen Bau Service Vinschgau, Sinfotel, Buratti und Sportler gingen beim ersten Wettbewerb „Familienfreundliches Unternehmen 2006“ als Sieger hervor.

3 L'azienda su misura per chi ha famiglia

Alcuni collaboratori vivono a meno di cinque minuti di auto da Sinfotel. Un vantaggio notevole soprattutto per le madri lavoratrici che possono così far combaciare gli impegni professionali alla crescita dei figli. Gli orari di lavoro che tengono conto di ciò, grazie a diversi modelli di impiego part-time offrono alle dipendenti la possibilità di organizzarsi al meglio. Previo accordo, viene concesso il part-time verticale od orizzontale, tenendo conto del piano ferie delle donne con bambini. Questa politica orientata alle esigenze dei collaboratori rispetta e favorisce lo sviluppo personale, pertanto chi lo desidera può farsi aumentare il monte ore.

Al ritorno in azienda dopo una prolungata assenza, vengono offerte opportunità di formazione e aggiornamento che consentono di mantenere e sviluppare le proprie capacità a lungo termine, nonché il proprio posto di lavoro. Questo fa di Sinfotel un buon esempio di impresa femminile, registrata come tale presso la Camera di Commercio.

Nel primo concorso nazionale "Impresa pro famiglia 2006", organizzato dalla Provincia Autonoma di Bolzano con il sostegno della Cassa di Risparmio di Bolzano, Sinfotel era risultata tra le vincitrici nella categoria delle piccole aziende con tre-dieci dipendenti. Il concorso ha visto la partecipazione di 40 candidati dei settori commercio, artigianato, turismo e servizi.

I criteri per la valutazione si basavano su flessibilità oraria, misure di assistenza all'infanzia, benefici materiali aggiuntivi, dibattito interno sulle questioni femminili e familiari fino al radicamento delle donne e della famiglia nella filosofia aziendale.



Maria Theresia Mitterrutzner und/e Brigitte Brunner nehmen die Glückwünsche entgegen/ ricevono le congratulazioni



Audit familieundberuf

Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf nimmt Sinfotel sehr ernst und wird dafür offiziell ausgezeichnet: Im Jahr 2019 erhält Sinfotel als dritter Südtiroler Arbeitgeber überhaupt das ranghöchste Zertifikat des Audit familieundberuf.

Audit famigliaelavoro

Sinfotel ha a cuore la compatibilità tra famiglia e carriera e questo le è valso un riconoscimento ufficiale: nel 2019 è stata insignita quale terzo miglior datore di lavoro altoatesino dall'audit famigliaelavoro.



Re-Audit familieundberuf/famigliaelavoro,
Zertifikatsübergabe durch/*consegna degli attestati da parte di* Sabina Kasslatter Mur (Landesrätin/*assessora provinciale*), Roberto Bizzo (Landesrat/*assessore provinciale*) und/e Michl Ebner (Präsident der Handelskammer Bozen/*presidente della Camera di Commercio di Bolzano*), Palais Widmann, Bozen/Bolzano 31.10.2012



Audit Dialogverfahren bei Sinfotel mit/*procedura di dialogo Audit famigliaelavoro* con Christine Gostner von Stefanelli (Auditorin/*revisora dei conti*), Alfred Aberer (Generalsekretär der Handelskammer Bozen/*direttore generale della CC di Bolzano*), Waltraud Deeg (Landesrätin/*assessora provinciale*) und/e Konrad Messner (Bürgermeister/*sindaco*), 10/2019



Offizielle Zertifikatsübergabe des Audit Dialogverfahrens/*consegna ufficiale dell'attestato dialogo Audit famigliaelavoro*, Merkantilmuseum Bozen/*Museo Mercantile di Bolzano*, 11/2019

Zertifikate/certificazioni

- 2006 Wettbewerb Familienfreundliches Unternehmen/
Concorso impresa pro famiglia
- 2009 Zertifizierung Audit familieundberuf/
Certificazione Audit famigliaelavoro
- 2012 Re-Audit familieundberuf/
Re-Audit famigliaelavoro
- 2015 test.eu.com vom Kunden empfohlen (ausgezeichnet)/
raccomandato dal cliente (ottimo)
- 2016 Re-Audit Konsolidierung familieundberuf/
Re-Audit consolidamento famigliaelavoro
- 2018 Zertifizierung ISO 9001:2015/
Certificazione ISO 9001:2015 sistema di gestione per la qualità
- 2018 test.eu.com vom Kunden empfohlen (ausgezeichnet)/
raccomandato dal cliente (ottimo)
- 2019 Audit Dialogverfahren familieundberuf/
Procedura di dialogo Audit famigliaelavoro
- 2021 test.eu.com vom Kunden empfohlen (ausgezeichnet)/
raccomandato dal cliente (ottimo)
- 2021 Zertifizierung ISO 9001:2015/
Certificazione ISO 9001:2015 sistema di gestione per la qualità



Sinfotel Gen.m.b.H.	
Empfehlung	Zufriedenheit
100%	9,8 von 10
Gültig bis 04.2020	AUSGEZEICHNET

Zertifikatsübergabe durch/*consegna ufficiale dell'attestato da parte di* Horst Unterfrauner, rcm-solutions, 2018



Quelle/fonte: Facebook, 2018



Landesgesellschaft
Österreich

Freude über das Iso-Zertifikat/soddisfazione per
l'ottenimento della certificazione ISO, 2021

Quelle/fonte: WIKU, 04.11.2009

Zertifikat für Dr. Schär, Milkon, Sinfotel und Labor für klinische Biochemie

Familienfreundlichkeit mal vier

Quelle/fonte: Der Handwerker, 02/2014

Sinfotel: Kompetenz ist weiblich

SINFOTEL, LATZFONS: Wenn Vorzeigemodelle für Betriebe gesucht werden, wo die Vereinbarkeit von Familie und Beruf gelingt, dann wird man in Latzfons, einer Fraktion der Gemeinde Klausen, bei Sinfotel fündig.

Sinfotel, la cooperativa rosa «Armonia tra famiglia e lavoro»

Centro servizi a Velturmo. Brunner: pensiamo al benessere dei collaboratori

Quelle/fonte: Corriere dell'Alto Adige, 10.07.2016

Quelle/fonte: WIKU, 30.10.2019

Nicht nur am Telefon freundlich

AUDIT: Telefondienstleister Sinfotel erreicht höchste Stufe des Audit „familieundberuf“

Famiglia e lavoro, premiata la SinfoTel

Quelle/fonte: Alto Adige, 26.10.2019

La certificazione.

All'azienda di Velturmo
riconoscimento
per il percorso intrapreso

4 Die Idee der Genossenschaft

Schon die Entscheidung der Gründungsmitglieder, sich als Genossenschaft zu organisieren, deutet auf das sozialorientierte Wesen von Sinfotel hin. Gemeinsam für ein Ziel einzustehen, sich gegenseitig mit seinen Fähigkeiten zu unterstützen und zu fördern, spricht für den Erfolg dieser offenen Gesellschaftsform – und für Sinfotel im Besonderen:

Die Frauen stehen geschlossen hinter dieser Idee, leben einen partizipativen Führungsstil, die Rollen und Aufgaben werden gemäß den Talenten und Fähigkeiten jeder und jedes Einzelnen verteilt.

„Wir haben an uns Fähigkeiten entdeckt, von denen wir anfangs nichts geahnt hatten“, freut sich Maria Theresia Mitterrutzner, „und sind wir mal an unsere Grenzen gestoßen, haben wir uns Experten ins Boot geholt, wie Coachs, Referenten oder technische Partner.“

Jede und jeder bei Sinfotel trägt persönlich zum Erreichen der Unternehmerziele bei. Auch was die Zukunft betrifft, ist sich der Verwaltungsrat einig: Sinfotel soll weiterwachsen und an den Werten festhalten, die für die Gründung vor 20 Jahren ausschlaggebend waren: Zusammenhalt, Wertschätzung und Förderung der Einzelpersonen.

4 L'idea cooperativa

La decisione dei soci fondatori di organizzarsi sotto forma di cooperativa detta già la natura sociale di Sinfotel: unirsi per un obiettivo, sostenersi e promuoversi mettendo a frutto le proprie capacità. Questa è stata la chiave del successo di un tale modello di società – e di Sinfotel in particolare: le donne, unite da quest'idea, vivono uno stile di leadership partecipativo e i ruoli e i compiti sono distribuiti in base a talenti e capacità di ciascuna. “Abbiamo scoperto doti che all'inizio non immaginavamo di avere”, afferma entusiasta Maria Theresia Mitterrutzner, “e quando abbiamo raggiunto i nostri limiti, abbiamo coinvolto degli esperti come coach, relatori o partner tecnici”.

Tutti in Sinfotel contribuiscono personalmente al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il Consiglio di amministrazione è concorde anche sul futuro:

l'azienda deve continuare a crescere e aderire ai valori che sono stati determinanti per la sua fondazione 20 anni fa, ovvero coesione, valorizzazione e promozione dei singoli.

Starke Frauen, stabile Genossenschaft

Diese Frauen prägten die Geschichte der Genossenschaft Sinfotel im Lauf der Jahre:

Donne forti, cooperativa solida

Le seguenti socie hanno segnato le sorti della cooperativa Sinfotel nel corso degli anni:

Jahr Anno	Präsidentin Presidente	Vizepräsidentin Vicepresidente	Verwaltungsrat Consiglio di amministrazione
2003	Maria Theresia Mitterrutzner	Elisabeth Mitterrutzner	Brigitte Brunner Maria Torggler Renate Plaikner
2007	Maria Theresia Mitterrutzner	Elisabeth Mitterrutzner	Brigitte Brunner Erna Unterthiner Franca Nocker
2010	Maria Theresia Mitterrutzner	Brigitte Brunner	Elisabeth Mitterrutzner Erna Unterthiner Franca Nocker
2016	Brigitte Brunner	Erna Unterthiner	Elisabeth Mitterrutzner Nadia Brunner Irmgard Pfattner
2019	Brigitte Brunner	Nadia Brunner	Elisabeth Mitterrutzner Erna Unterthiner Irmgard Pfattner
2022/2023	Brigitte Brunner	Nadia Brunner	Erna Unterthiner Irmgard Pfattner



Brigitte Brunner, Irmgard Pfattner, Nadia Brunner, Erna Unterthiner, 2023



Monica Devilli
Vorsitzende/Presidente
Coopbund Alto Adige Südtirol

» Ich betrachte heute Sinfotel als eine Vorbildgenossenschaft unseres Verbandes. Vor 20 Jahren von und für Frauen gegründet, zählt die Genossenschaft mittlerweile zu den führenden Unternehmen Südtirols im Bereich der Service Center für Telefondienstleistungen. Es tut gut zu sehen, wie im Laufe der Jahre Arbeitsplätze geschaffen und beibehalten wurden und mit welcher Leidenschaft und Begeisterung sich die MitarbeiterInnen für die Genossenschaft einsetzen.

Per me, attualmente, Sinfotel è una delle cooperative modello della nostra associazione. Fondata da e per le donne, ormai 20 anni fa, è oggi una delle aziende leader in Alto Adige nel settore dei servizi telefonici. È bello assistere alla creazione e al mantenimento dei posti di lavoro nel corso degli anni e constatare la passione e l'entusiasmo dei dipendenti.»

**Profis
ihres
Fachs**

**Professio-
nisti del
settore**

Zwei Begriffe, die das Telemarketing grundlegend kennzeichnen, sind Inbound und Outbound. Gewusst wie, am Beispiel von Sinfotel:

1 Inbound

Inbound umfasst alle Gespräche, die von außen bei den MitarbeiterInnen eingehen. Etwa beim Wählen der Grünen Nummer, bei Terminvormerkungen, bei Reklamationen und im Help Desk.

Jede Inbound-Leistung ist anders und je nach Kunde entwickelt Sinfotel individuelle Lösungen.

Eine intensive Einschulung vonseiten der MitarbeiterInnen gehört zu jedem Auftrag dazu. Schließlich gilt es auf die Belange der AnruferInnen einzugehen – egal ob es sich um eine Frage zum Produkt handelt, um eine Terminvereinbarung für eine Visite oder um eine Fehlermeldung bei einem Elektrogerät. Damit die MitarbeiterInnen in allen Situationen souverän und im Sinne des Kunden reagieren, fallen im Vorfeld einige Stunden an Vorbereitung an. Sich stets auf neue Themen einzustellen, erfordert zwar eine hohe Lernbereitschaft und Offenheit, dafür profitieren die MitarbeiterInnen von einem wachsenden Allgemeinwissen, das sich quer über alle Bereiche spannt.

» Als wir für Miele Italia den Kundensupport übernommen hatten, stellten sich unsere MitarbeiterInnen als wahre Technik-ExpertInnen heraus.
Brigitte Brunner, seit 2003 dabei

Due concetti, che caratterizzano profondamente il telemarketing, sono quelli di inbound e outbound. Per saperne di più, abbiamo preso ad esempio Sinfotel.

1 Inbound

L'inbound riguarda le telefonate che le operatrici ricevono dall'esterno, ad esempio, quando si compone un numero verde, si prenotano appuntamenti, si inoltrano reclami o si contatta un help desk.

Ogni servizio inbound è diverso, per questo Sinfotel sviluppa soluzioni individuali per ciascun cliente.

La formazione intensiva del personale è imprescindibile per ogni incarico: solo così è possibile rispondere alle esigenze del chiamante, che desideri porre una domanda su un prodotto, prendere appuntamento per una visita o ricevere assistenza per un messaggio di errore su un dispositivo elettronico. Affinché gli operatori possano reagire con sicurezza e nell'interesse del cliente in qualunque situazione, sono necessarie diverse ore di preparazione.

Se da un lato l'adattamento costante a nuovi argomenti richiede un'elevata apertura e predisposizione all'apprendimento, dall'altro i collaboratori beneficiano di una sempre maggiore cultura generale intersettoriale.

» *Lavorare a volte su nove progetti contemporaneamente richiede una notevole flessibilità intellettuale e, al contempo, mantiene la mente allenata. Si impara molto su una grande varietà di argomenti.«*

*Elisabeth Mitterrutzner,
con noi dal 2003 al 2022*



Nadia Brunner
Vizepräsidentin/
Vicepresidente

Mit guter Planung zum Erfolg

Die MitarbeiterInnen bei Sinfotel betreuen oftmals mehrere Projekte oder Kampagnen gleichzeitig. Eine sorgfältige Planung und reibungslose technische Unterstützung dürfen da nicht fehlen. Nadia Brunner, verantwortlich für IT und Projektmanagement, gewährleistet, dass der Prozess planmäßig verläuft und die Arbeit effizient abgewickelt wird.

Neben der Aufbereitung der Projekte und Übernahme in die Betriebssoftware umfasst der Workflow auch die Datenpflege und die regelmäßige Übermittlung von Reports an Kunden sowie Controlling.

„An meiner Tätigkeit in Sinfotel schätze ich besonders die Abwechslung und von Beginn an bis zum Abschluss alle Schritte zu planen und mitzugestalten“, erzählt Nadia von ihrer Arbeit bei Sinfotel.

Da una buona pianificazione al successo

Capita spesso che il personale di Sinfotel debba gestire più progetti o campagne contemporaneamente, pertanto un'accurata pianificazione e un supporto tecnico efficiente sono essenziali.

Nadia Brunner, responsabile IT e project manager garantisce il corretto ed efficiente svolgimento dei processi pianificati.

Oltre alla predisposizione dei progetti e al loro trasferimento al software operativo, il lavoro comprende anche la cura dei dati e la regolare trasmissione dei rapporti ai clienti, nonché l'attività di controlling. “Ciò che apprezzo particolarmente del mio lavoro in Sinfotel è la varietà delle mansioni, che comprende la pianificazione e la gestione di ogni fase, dall'inizio alla fine”, racconta Nadia a proposito del suo impiego.

2 Outbound

Outbound umfasst alle Gespräche, die von den TelefonistInnen aktiv nach außen getätigt werden, etwa für Zufriedenheitsbefragungen, Einladungen und Terminvereinbarungen. Auch hier ist eine sorgfältige Vorbereitung notwendig. Vor allem die Terminplanung für AußendienstmitarbeiterInnen abzuwickeln, wird bei Sinfotel stark nachgefragt. Wie das in der Praxis funktioniert? Die Sinfotel-MitarbeiterInnen kontaktieren dafür potentielle Kunden, machen auf die jeweilige Firma aufmerksam und vereinbaren für Interessierte einen Termin mit den AußendienstmitarbeiterInnen. Diese erhalten dann einfach eine Terminliste per E-Mail und können sich somit besser auf die eigentliche Kernarbeit konzentrieren.

» Zur guten Kommunikation gehört für mich, sich für das Gespräch zu bedanken und auch mal „Nein“ zu sagen, wenn es kein „Ja“ gibt – die Kunden schätzen Ehrlichkeit.«

Nadia Pfattner, seit 2014 dabei

» Am Telefon erfahren wir Dinge, die sonst nicht zu den Unternehmen gelangen würden. Die Reklamationen der Kunden tragen zur Optimierung bei. Das schafft positive Kritik nicht.«

Helga Sigmund, seit 2017 dabei

2 Outbound

L'outbound comprende tutte le chiamate effettuate attivamente verso l'esterno, ad esempio per indagini di gradimento, inviti e appuntamenti. Anche in questo caso, è necessaria una scrupolosa preparazione. In particolare, Sinfotel viene spesso incaricata di fissare appuntamenti per il personale sul campo. Come funziona in pratica? Gli operatori Sinfotel contattano dei potenziali clienti, attirano la loro attenzione sull'azienda per conto della quale telefonano e fissano un appuntamento tra gli interessati e gli addetti in loco. Questi ultimi ricevono una lista di appuntamenti via e-mail e possono così concentrarsi meglio sul loro lavoro principale.



» *Il mio punto di forza è saper lavorare in team. Sono molto flessibile e mi piacciono le nuove sfide.*«

Manuel Delogu, con noi dal 2020

3 Seitenblicke

Nachgefragt bei...

... **Stefan Habicher**, freiberuflicher Betriebsberater, Coach und Supervisor aus Klausen. Mit seiner langjährigen Expertise begleitete er Sinfotel bei zahlreichen Workshops. Hier gibt er einige Faustregeln für erfolgreiches Kommunizieren preis.



Was hat sich in der Kommunikation in den letzten Jahren verändert?

Unsere Kommunikation ist mobil und wir sind jederzeit und überall erreichbar. Im Gegensatz zum direkten Kontakt ist sie nun asynchron, d.h. als Empfänger gewinne ich so Zeit zu reagieren, als Sender bin ich mir weniger sicher, welche Wirkung meine Nachricht erzeugt.

Was macht den guten Ton in der Kommunikation aus?

Es geht darum, sich auf sein Gegenüber einzustellen, aktiv zuzuhören und die eigenen Botschaften klar zu übermitteln. Eine respektvolle und freundliche Ausdrucksweise trägt zu einem erfolgreichen Austausch bei. Kommunikationsprofis wie jene bei Sinfotel sind gefordert und fähig, dies in jedem Gespräch zu leisten, unabhängig wie gut oder weniger gut der Ton ihres Gegenübers ist und unabhängig von ihrer eigenen momentanen Stimmung.

Was sind absolute No-Gos in der Kommunikation?

Die wichtigsten sind: Mangelndes Zuhören und mangelnde Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen des Gegenübers;

Stefan Habicher
Kommunikationsexperte/
esperto di comunicazione



übermäßiges eigenes Reden und nicht zu merken, wann die Rollläden des anderen runtergehen; abwertende oder gar aggressive Äußerungen, denn selbst Kritik und Selbstschutz sind respektvoll und sachlich möglich.

Was sind Ihre Tipps für ein gewinnbringendes, freundliches Gespräch?

Dafür gibt es kein Patentrezept. Kommunikation ist wie eine Kunstform, die immerzu Engagement erfordert. Es fängt schon damit an, sich freudig auf das Gespräch einzustellen, interessiert und offen zu sein. Gute Fragen stellen und aktives Zuhören geben dem Gespräch und der Begegnung Bedeutung.

Wie kann ich Menschen in unserer Welt der Informationsüberflutung zum Zuhören bewegen?

Seien Sie zugewandt, authentisch. Wir Menschen können Aufrichtigkeit und Glaubwürdigkeit in der Stimme hören. Stellen Sie sicher, dass Ihre Botschaft für Ihr Gegenüber relevant ist. Gehen Sie auf dessen Interessen und Bedürfnisse ein, fassen Sie Ihre Botschaften präzise und kurz.



3 Prospettive diverse

Lo abbiamo chiesto a Stefan Habicher, consulente aziendale, coach e supervisore freelance di Chiusa. Grazie alla sua pluriennale esperienza, ha accompagnato Sinfotel in numerosi workshop, condividendo alcune regole empiriche per una comunicazione di successo.



Cos'è cambiato nella comunicazione negli ultimi anni?

La comunicazione attuale è mobile e possiamo essere raggiunti sempre e dovunque. A differenza del contatto diretto è asincrona, ciò comporta che come ricevente ho il tempo di reagire, come mittente sono meno sicuro dell'effetto che avrà il mio messaggio.

Cosa crea una buona atmosfera nella comunicazione?

Bisogna sintonizzarsi con l'interlocutore, ascoltare attivamente e trasmettere i propri messaggi con chiarezza. Un modo di esprimersi rispettoso e amichevole fa il resto. Gli esperti di comunicazione come quelli di Sinfotel sono motivati e performanti in ogni conversazione, indipendentemente dal tono e dallo stato d'animo più o meno favorevole dell'interlocutore.

Quali sono le cose da evitare nella comunicazione?

Le principali sono la mancanza di ascolto e di attenzione alle esigenze dell'altro, l'eccessiva loquacità, senza accorgersi quando l'altra persona innalza un muro, le affermazioni sprezzanti o addirittura aggressive, perché rispetto e obiettività sono necessari anche nelle critiche e nell'autotutela.

Quali consigli darebbe per una conversazione proficua e amichevole?

Non esiste una ricetta magica. La comunicazione è come una forma d'arte che richiede impegno costante. Innanzitutto, bisogna affrontare il dialogo con entusiasmo, mostrandosi interessati e aperti. Dopodiché fare le giuste domande e ascoltare attivamente dà valore alla conversazione.

In un mondo così sovraccarico di informazioni, qual è la chiave per essere ascoltati?

Dobbiamo mostrarci motivati, autentici. Noi esseri umani riusciamo a percepire la sincerità e la credibilità della voce. Assicuratevi che il vostro messaggio sia rilevante per l'interlocutore. Bisogna rispondere al suo interesse e alle sue esigenze, rimanendo precisi e concisi nei messaggi.



**Unsere
Kunden
im Fokus**

**Riflettori
puntati
sui nostri
clienti**

Das sagen unsere Kunden

» Die Zingerle Group vertraut seit 2005 auf den Service von Sinfotel, wir schätzen die Professionalität sowie die persönliche, unkomplizierte Zusammenarbeit sehr.«

Georg Zingerle, CEO Zingerle Group

» Sinfotel ist für uns ein langjähriger, vertrauenswürdiger Partner. Ihre herausragende technische Kompetenz, Zuverlässigkeit und das Streben nach Innovation haben zu einer erfolgreichen Kooperation geführt.«

Opitec Handel GmbH & TuEs

» Die Organisation unserer Arbeit profitiert sehr von der Zusammenarbeit mit der Genossenschaft Sinfotel. Wir freuen uns über die Schnelligkeit der Antworten, die angewandte Zweisprachigkeit und die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.«

Stefano Ruele, Presidente Mutal Help

» Es gibt heutzutage sehr viele und vielfältige Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit einem Unternehmen. Aber: Die freundliche Stimme, die Kompetenz und die professionelle Information am Telefon sind und bleiben nach wie vor die persönliche Visitenkarte eines Unternehmens.«

hds, Direktorin Sabine Mayr



Gesundheitsleistungen noch leichter vormerken dank Sinfotel, Jänner 2018/ prestazioni sanitarie più facili da prenotare con Sinfotel, gennaio 2018; Irmgard Pfattner, Renate Gebhard (Kammerabgeordnete/deputata alla Camera), Nadia Brunner, Erna Unterthiner, Martha Stocker (Gesundheitslandesrätin/ assessora provinciale alla salute), Luca Armanaschi (Direktor der Abteilung für Krankenhausbetreuung/direttore della Ripartizione Assistenza Ospedaliera) und/e Astrid Pichler

Cosa dicono di noi i clienti?

» Il Gruppo Zingerle si affida al servizio di Sinfotel dal 2005; apprezziamo molto la professionalità e la collaborazione informale ed efficiente.«

Georg Zingerle, CEO di Zingerle Group

» Sinfotel è un nostro partner di fiducia da molti anni. L'eccezionale competenza tecnica, l'affidabilità e l'impegno per l'innovazione hanno portato a una collaborazione di successo.«

Opittec Handel GmbH & TuEs

» L'organizzazione del nostro lavoro ha tratto molto vantaggio dalla collaborazione con la cooperativa Sinfotel. Siamo contenti per la velocità delle risposte, per l'effettivo bilinguismo e per la gentilezza delle operatrici e degli operatori.«

Stefano Ruele, Presidente Mutal Help

» Al giorno d'oggi ci sono molti e diversi modi per contattare un cliente. Ma la voce cordiale, la competenza e le informazioni professionali al telefono sono e restano il biglietto da visita di un'azienda.«

Sabine Mayr, Direttrice di unione

Besuch von LH Arno Kompatscher in Feldthurns/visita del Presidente della Giunta Provinciale Arno Kompatscher a Velturno, 2018



Professionalità al telefono

SINFOTEL, Chiusa: quando fate una telefonata apprezzate che vi risponda una voce amichevole dandovi le informazioni che vi occorrono? In tal caso potete comprendere bene quali siano le aspettative dei clienti e partner che chiamano voi.

Quelle/fonte: L'Artigianato, 02/2015

SINFOTEL: SERVICE CENTER FÜR DIE AUSLAGERUNG VON TELEFONAKTIVITÄTEN

Virtuosinnen am Telefon

Ob Grüne Nummern, Reklamationen oder Auskünfte aller Art: Immer mehr Unternehmen lagern Telefonie-Aktivitäten aus. Mit modernster Call Center Technologie, einem umfangreichen Dienstleistungsportfolio, aber vor allem mit engagierten Mitarbeiterinnen hat sich die Arbeitsgenossenschaft Sinfotel in diesem Feld erfolgreich positioniert.

Quelle/fonte: Wirtschaft im Alpenraum, 07/2010

**Wir bedanken uns für die
gute Zusammenarbeit**

**Vi ringraziamo per
l'ottima collaborazione**

accenture

Accenture Managed Service SPA

AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE

Agentur für öffentliche Verträge
Agenzia per i contatti pubblici

alperia

Alperia Smart Services

Astat Landesinstitut
für Statistik

Astat Istituto provinciale
di statistica

LEASING **HYPO**
VORARLBERG

Hypo Vorarlberg Leasing AG/SPA



A. Loacker & Söhne GmbH
A. Loacker & Figli SRL

lvhapa

Wirtschaftsverband Handwerk und Dienstleister
Confartigianato Imprese

LVH Südtiroler Handwerksverband
APA confartigianato imprese

Miele

Miele Italia SRL
(2005-2017)



WECHSELSEITIGE HILFSGESELLSCHAFT
SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO

Mutual Help W.H.G/S.M.S



Seab AG/SPA

OPITEC

Opitec Handel mbH/SRL

Opiflor

TuEs!
Handelsgesellschaft mbH/SRL

rcm
solutions

RCM Solutions

Südtiroler
Sanitätsbetrieb
Azienda Sanitaria
dell'Alto Adige

**ZINGERLE
GROUP**

Zingerle Group AG/SRL

Wifo - Wirtschafts-
forschungsinstitut der
Handelskammer Bozen

IRE - Istituto di ricerca
economica della Camera di
commercio, Bolzano

Bleibende Erinnerungen

Ricordi indelebili



Törggelenwanderung in
Pardell mit Miele Italia (er-
folgreiche Zusammenarbeit
von 2005-2017)/escursione
con Törggelen a Pradello
con Miele Italia (proficua
collaborazione dal 2005
al 2017), 2008

Besuch im Miele Werk
Gütersloh/visita allo
stabilimento Miele di
Gütersloh, 2012



Feier der 10-jährigen Zu-
sammenarbeit mit Miele/
celebrazione del 10° anni-
versario della collaborazione
con Miele, 2015



Wanderung zum Latzfons
Kreuz in Gedenken an Oswald
Lechner/*escursione alla Croce
di Lazfons, in omaggio a
Oswald Lechner, 2012*



Betriebsbesichtigung bei
Zingerle Metal in Natz-Schabs/
*visita all'azienda Zingerle Metal
a Naz-Sciaves, 2014*



Bei Locker auf dem
Ritten/*presso Locker
sul Renon, 2018*



Tag der offenen Tür/
giornata "porte aperte",
23.04.2005

5-Jahr-Feier/festeggiamento
del 5° anniversario, 2018



Tag der offenen Tür/giornata
"porte aperte", 06.10.2018





10-jähriges Jubiläum/10° anniversario, 2013



Beatriz May & Brigitte Brunner

15 Jahre/anni Sinfotel, 2018





Impressum

Herausgeber/editore

SinfoTel Gen./Coop.
Handwerkerstr. 26 *via degli Artigiani*
39040 Feldthurns/*Velturno*
Tel. +39 0472 543 036
info@sinfotel.bz.it
www.sinfotel.bz.it

Text/testo

Sabrina Schenk

Fotos/immagini

Sinfotel-Archiv/*archivio*
Konrad Faltner
Michael Mitterrutzner
LPA
Arno Pertl
Privat/*utenti privati*

Grafik/grafica

Barbara Obrist

Druck/stampa

Druckstudio Leo, Frangart

Feldthurns, im September 2023
Velturno, settembre 2023

