

Duas Rumantschas tar il 111

Ins vegn era servì per rumantsch dal callcenter da Cuir

■ (anr/vi) Mintgant sch'ins telefonscha al 111, s'annunzian dunnas cun nums u accents rumantschs. Sch'ins dumonda «savais vus rumantsch?», survegn'ins savens per resposta in «gea». Suenter va il discurs vinavant en rumantsch ed ins vegn servì anc blier pli cordial che uschiglio. Dacurt ha l'anr fatg ina visita al 111, u meglier ditg al callcenter a Cuir. Gist duas Rumantschas avevan servetsch quel di, numnadamain Betty Fetz da Domat e Myriam Casanova che abita a Dutjen. Omaduas dunnas lavuran gia in bel temp tar il 111 ed han emprendì il mastergn anc cura ch'i na deva betg computers.

Colliaziun cun «Stöpsels»

«Jau hai anc lavurà cun quests 'stöpsels', sa regorda Fetz da ses emprendisadi il 1966. «Oz vesan ins quai be pli en ils films vegls.» Il 111 aveva da quel temp anc num «Fernamt». Sch'insatgi

leva telefonar en l'exteriur, stueva el s'annunziar tar il «Fernamt». Lez colliava il client cun il pajais giavischà. «Igl era interessant», di Fetz. Ella sto dentant era rir e scurlattar il chau, damai ch'ins na po oz strusch pli s'imaginar ch'ins facheva colliaziuns a maun. Ils nums da telefon tschertgavan las telefonistas pli baud anc en cudeschs da telefon.

Blers onns ha Fetz lavurà a temp cumplain. Oz ha ella reduci il pensum sin 80 pertschient.

Tschertgar en cudeschs

Myriam Casanova ha fatg l'emprendisadi avant 13 onns. Era ella ha anc emprendì d'enconuscher ina tecnologia che vala oz sco antiquada.

«Pli baud na giugava il temp nagina rolla», sa regorda Casanova. Las infurmaziuns dal 111 èn ditg stadas gratuitas. Suenter custavia in telefonat 20 raps, pli tard 60 raps, lura in franc.

Dapi ch'ils custs dal telefonat sa drizzan tenor il temp, sentian ins che la gliud saja sut squitsch. Sch'ins haja ina giada pli ditg da tschertgar l'infurmaziun, vegnia inqual client malidi u schizunt vilà. Ils blers discurs durian però be 30 secundas.

Cura discurran ellas rumantsch?

Oz vegnan las telefonistas dal 111 numnadas «operators». Ellas han si uregliers, sesan avant la tastatura ed il monitor. Tut ils nums vegnan eruids via computer.

Il callcenter a Cuir è collià cun il rest da la Svizra. Perquai discurran las operaturas era talian u franzos.

Fetz raquinta ch'i saja magari clients da Turitg che dumondian, sch'ella discurria rumantsch. I sa tractia da Grischuns che vivian en la Bassa e che sajan surstads dad udir ina persuna cun dialect grischun. Quests clients pensian ch'els sajan colliads cun il callcenter turitgais. Lura stoppia ella declerar ch'era Cuir surveschia uss la regiun da Turitg.

Casanova raquinta ch'ella discurria tranteren ina giada spontan rumantsch cun in client. I sa tractia adina da persunas pli veglias che na fetschian betg uschè tgunsch da discurrer tudestg.

Tut va uschè svelt

Igl è ina dira lavur. Ils telefons vegnan incuntin. Sch'in discurs è a fin, è gia il proxim client en la lingia. E tge fan las operaturas cun clients malempernaivels? Fetz e Casanova na han nagins trics. Fetz manegia: «Internamain vegn ins vilà. Ma ins na lascha mai sentir.» Casanova aschunta: «Tut va uschè svelt. Suenter in client malhoffli, vegn immediat in auter. Lez è puspè curtaschavel e na s'empo betg, sche quel avant era in tip malempernaivel.»

Pausa en iert

Omaduas dunnas fan gugent la lavur. Ins obtegnia era ina buna survista geografica. Savens audian ins nums da pitschnas vischnancas ch'ins uddis uschiglio mai. Sche las duas operaturas viageschan tras la Svizra, legian ellas dapertut las tavlas dals lieus. Savens crodan en egl ad ellas nums ch'ellas han udi dals clients. «Aha, qua è quai», pensan ellas lura.

«Suenter otg uras lavur èn ins



Myriam Casanova discurra rumantsch, sch'ella senta ch'in client pli vegl na discurra betg uschè gugent tudestg.

stanchel», di Fetz. Il pli gugent va ella suenter en iert a «laschar sufflar ora il chau», sco ella di: «E gea nagins telefons pli!»

Casanova sesa suenter la lavur en l'auto e turna a Dutjen. Fin ch'ella ha cuntanschì l'aclaun sur Valendau vai bu-

namain in'ura. Ditg ha Casanova lavurà cumplainamain tar il 111. Pervi dal lung viadi restavi dentant strusch pli temp liber. Uschia ha ella reduci il pensum sin 70 pertschient. Uss ha era ella dapli temp da passentar ora en il liber u da gidar l'ami cun sias nursas.

35 personas lavuran en il callcenter a Cuir

Dapi quest onn è il callcenter a Cuir collià cun l'entira Svizra. En tut datti nov centers svizzers. Tut tenor sch'in u l'auter dals centers è surchargià, vegnan ils telefons sviads a Cuir. En il center da Cuir lavuran 35 personas, di la manadra Georgia Marino. Questa lavur vegnia apprezzada cunzunt da dunnas che tschertgian

plazzas parzialas. Uss lavurian dentant era dus umens en il center. Els operatur hajan ina stentusa lavur. Els stoppian adina restar curteschavels.

Stagiun auta ha il 111 adina duas u trais emnas avant Nadal. Lura vul blera gliud savair adressas. Era il di avant sogn Valentin datti blers tele-



Suenter otg uras al telefon va Betty Fetz il pli gugent en iert.

FOTOS C. CADRUVI