

## **Leiter Kundencenter bei walter services Austria mit COPC-Zertifikat für „Contact Center Excellence“ ausgezeichnet**

**Wien, 11.11.2010.** Als Leiter Kundencenter bei walter services Austria in Wien wurde Oliver Derler nach der Teilnahme am Koordinatoren-Trainingsprogramm für Vendor Management Organizations gemäß COPC VMO Standards ausgezeichnet. Der COPC-2000 VMO Standard für Vendor Management Organizations definiert vier Minimum-Anforderungen für Unternehmen, welche ihren Customer Service Bereich outsourcen wollen. Die Anforderungen betreffen die Hauptkategorien Führung & Planung, Geschäftsprozesse, Personalprozess und Ziele. Werden diese Richtlinien eingehalten, wird das kosteneffiziente und ergebnisorientierte Managen von outgesourceten Customer Service Providers (CSPs) sichergestellt. Das Zertifikat stellt eine verlässliche und branchenübergreifende Orientierungshilfe sowie Qualitätsbestätigung für Unternehmen dar, die bei der Kundenbetreuung mit einem externen Dienstleister zusammenarbeiten wollen.

Oliver Derler ist bei walter services Austria auch für die Schulung neuer Mitarbeiter verantwortlich. Gruppen, die er trainiert, müssen meist zeitnah auf ihre Aufgabe vorbereitet werden, denn neue Arbeitskräfte müssen unmittelbar verfügbar sein. Der hohe Qualitätsanspruch dieser Schulungen ist mit dem COPC-Zertifikat nun ebenfalls offiziell bestätigt.