

Qualitätszertifikat für walter services Austria

Wien/Hollabrunn, 17.12.2010. walter services Austria ist jetzt gemäß EN15838 zertifiziert. Die österreichische Zertifizierungsagentur Austrian Standards plus verlieh dem Call Center-Dienstleister das Zertifikat, das in Europa eine einheitliche Norm für optimale kundenorientierte Verfahrensweisen in Contact Centern darstellt. Die Auditoren überprüften sowohl den Recruitingprozess, die Einschulung und das Qualitätsmanagement als auch die Personal- und Coachingdatenbanken. Auch das hauseigene Briefingtool sowie die Dokumentation der Monitorings, E-Tests und den diversen Kennzahlen wurden genau untersucht. „Die Zertifizierung und die sehr positiven Statements der Auditoren unterstreichen nicht nur unsere Qualitätsführerschaft, sondern geben auch intern ein wichtiges Signal an die Mitarbeiter“, freut sich Geschäftsführer Herbert Schandl, der mit dem Zertifikat die Ausrichtung des Unternehmens auf Mitarbeiterförderung und Technologie-Investitionen bestätigt sieht. „Für bestehende Kunden und potenzielle Auftraggeber gibt die Norm eine Orientierungshilfe am Markt und einen aussagekräftigen Überblick über hohe Dienstleistungsqualität in all ihren Facetten“, resümiert Schandl.

Das Zertifikat schreibt Standards in sechs Disziplinen vor, die während eines Audits überprüft werden: Managementstrategie und Politik, Agents, Infrastruktur, Prozesse, Kundenzufriedenheit und soziale Verantwortung. In dem ca. dreimonatigen Zertifizierungsvorbereitungsprozess waren bei walter services Austria neun engagierte Mitarbeiter eingebunden. So galt es beispielsweise eine Dokumentation über die internen Abläufe, die materiellen Einrichtungen sowie die personelle Ausstattung zu erstellen. Darüber hinaus musste etwa ein Referenzbeispiel eines bereits durchgeführten Inbound- bzw. Outbound-Auftrags dokumentiert werden. Im Anschluss führten Fachauditoren ein Audit bei dem Dienstleister durch. Zentrale Punkte waren neben der Überprüfung der Qualitätsstandards und Prozessdokumentationen - Interviews mit Call Center-Agents. Das danach ausgestellte Zertifikat hat eine Gültig-



PRESSEINFORMATION

keit von sechs Jahren. Im Abstand von zwei Jahren werden jedoch Reaudits durchgeführt, um die nachhaltige und durchgängige Qualität zu gewährleisten.