

# ÖNORM D 1020 - die ersten Call Center sind zertifiziert

Nur knapp ein Jahr, nachdem der FNA 243 gegründet worden ist, konnte die ÖNORM D 1020 mit den Anforderungen an Call Centers veröffentlicht werden. Inzwischen sind bereits die ersten Dienstleister dieser Branche danach zertifiziert.



Überreichung der ersten Zertifikate nach ÖNORM D 1020 durch den Leiter der ON-Zertifizierungsstelle, Dipl.-Ing. Höhnl (li.)

Erstmals einer breiteren Öffentlichkeit vorgestellt wurde die ÖNORM D 1020 am 19. September 2001 bei einer Veranstaltung zum Thema „Qualität wird messbar - Customer Care Center unter der Lupe!“ im Wiener Generali-Tower. Im Rahmen dieser Präsentation konnte Dipl.-Ing. Wolfgang Höhnl, Leiter der ON-Zertifizierungsstelle, auch die ersten Zertifikate (ON *Certified Service*) nach ÖNORM D 1020 überreichen, und zwar an „client 24“ der Mobilkom Austria und an die Firma „Customer Care Solutions“.

Im Mittelpunkt der Präsentation standen neben den praktischen Erfahrungen mit der Zertifizierung vor allem die Motive und Interessen der Experten des FNA 243, die zur Erarbeitung dieser Norm geführt haben. Mag. Dagmar Tom-

schutz von der Call Center Initiative Vienna Calling des Wiener wirtschaftsfördernden Fonds und des Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds und Vorsitzende des FNA 243: „Uns ging es darum Transparenz zu schaffen und Qualität sichtbar zu machen und zu zeigen, dass die Tätigkeit der Call Center-hochqualitative Arbeit ist.“ Die damit verbundene Zertifizierung ist, wie andere FNA-Mitarbeiter dabei übereinstimmend meinten, eine Möglichkeit, die eigene Kompetenz nach außen zu zeigen, aber auch deutlich zu machen, dass Qualität auch ihren Preis hat. Als „Norm, die gelebt werden kann, die sich durch große Praxisnähe auszeichnet und nicht überreguliert“, hat dabei Dr. Sieglinde Stainer von Alcatel Austria, einer der großen Technologieanbieter im Call Center Bereich die ÖNORM D 1020 bezeichnet. Allgemein wird davon - vor allem aber auch von der damit verbundenen Möglichkeit zur Zertifizierung - eine Image-Verbesserung für die gesamte Branche erwartet, weil Qualität damit sichtbar wird.