

Service-Qualität ist nun messbar:

Neue Zertifizierung für Call-Center

Call-Center boomen, denn viele Unternehmen wollen die moderne Art der Kundenkommunikation für sich nützen. Die meisten Call- oder Contact-Center bieten professionellen Service und sind bemüht, hohe Qualitätsstandards einzuhalten. Damit das auch so bleibt und um den Kunden eine Entscheidungshilfe in die Hand zu geben, wurde nun ein Gütesiegel für Call-Center geschaffen. Durch die neue ÖNORM und Zertifizierung werden hohe Qualitätsstandards der Call-Center-Dienstleistungen für Kunden und Auftraggeber garantiert. Damit werden qualitativ hochwertige Kundendienstleistungen sichtbar gemacht und die Positionierung österreichischer Call-Center im internationalen Wettbewerb unterstützt. Außerdem soll auch der Stellenwert einer professionellen Kundenbetreuung in Österreich gehoben werden.

Die bestimmenden Qualitätskriterien im Call-Center sind vor allem Auswahl, Einsatz und Personalentwicklung der MitarbeiterInnen, die eingesetzten Technologien, transparente Vertragsregelungen sowie eine Organisationsstruktur, die eine laufende Qualitätssicherung ermöglicht, aber auch das generelle Arbeitsklima, das die Servicequalität in Call-Centern beeinflusst.

Der Weg zum Zertifikat

Die neue ÖNORM und Zertifizierung für Call-Center-Dienstleistungen wurde im



Die Initiatoren des neuen Call-Center-Zertifikats präsentierten ihre Arbeit vor etwa 100 fachkundigen Zuhörern im neuen Konferenzraum des WWFF



Feierliche Überreichung der Zertifikate an die Geschäftsführer von CCS und Client24 durch das Österreichische Normungsinstitut

Fotos: Pepo Schuster

Das Europaservice des Wiener Wirtschaftsförderungsfonds

Euro Info Centre des WWFF
Rathausplatz 2, A-1010 Wien,
Tel. 01/4000-861 73,
Fax 01/4000-70 71,
E-Mail: eic@wwff.gv.at

Info Point Europa Wien
Rathausplatz 2, A-1010 Wien,
Tel. 01/4000-861 83,
Fax 01/4000-70 71,
E-Mail: infopoint@wwff.gv.at

Internet-Adressen des Europaservice des WWFF
www.europaservice.cc
www.europainfo.at

Österreichischen Normungsinstitut unter Federführung der Call-Center-Initiative Vienna Calling des WWFF und WAFF entwickelt, mit starkem Engagement des Direktmarketingverbands Österreich und der Plattform call-center-forum.at. An der Schaffung der europaweit ersten Norm für Call-Center-Dienstleistungen, die mit 1. August 2001 erschienen ist, arbeiteten Vertreter verschiedener Bereiche der Call-Center-Branche sowie Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnen aktiv mit.

Die Pilotzertifizierung wurde bei der Wiener Firma CCS-Customer Care Solutions durchgeführt. Im September erhielt Client24/Mobilkom Austria das erste offi-

zielle Call-Center-Zertifikat. Client24 zählt mit 400 Call-Center-Agents und rund 30.000 Kundenkontakten pro Tag sicherlich zu den größten derartigen Unternehmen in Österreich. Am 19. September wurden die Zertifikate im Rahmen einer Veranstaltung in den Räumlichkeiten des WWFF feierlich an die stolzen Vertreter der beiden Unternehmen CCS und Client24 überreicht.

Weitere Informationen: WWFF Vienna Calling, Mag. Dagmar Tomschitz, Tel. 01/4000-861 75, E-mail: tomschitz@wwff.gv.at, Internet: www.viennacalling.at, oder bei Dr. Jonas, Österreichisches Normungsinstitut, Tel. 01/213 00-513, Internet: www.on-norm.at.