

Zertifiziertes Call Center

Die Customer Care Solutions Call Center Betriebs GmbH in Wien gehört zu den ersten Unternehmen Österreichs, die sich nach der neuen ÖNORM haben zertifizieren lassen. Die Redaktion sprach mit dem Geschäftsführer Ferdi Akdag.

Redaktion: Weshalb haben Sie sich für eine Zertifizierung entschieden?

Akdag: Wir wollen unseren Kunden ein Qualitätsversprechen geben und das mit einem objektiven Zeichen. Der Call Center Markt, der momentan

ein imenses Preisdumping erfährt, braucht dringend eine solche Qualitätsdefinition. Insgesamt versprechen wir uns dadurch mehr Image und Markt-



Ferdi Akdag, Geschäftsführer

vorteile gegenüber dem Wettbewerb und damit eine gesündere Geschäftsentwicklung.

Redaktion: Merken Sie bereits jetzt Auswirkungen auf Ihr Geschäft?

Akdag: Wir können bei unseren Kunden besser argumentieren, aber jetzt schon eine Bilanz zu ziehen, wäre noch zu früh.

Redaktion: Welche Erfahrungen haben Sie während der Zertifizierung gesammelt?

Akdag: In unserem stressreichen Geschäft besteht immer die Gefahr der Betriebsblindheit. Die

Zertifizierung gab uns eine kritische Außensicht von Experten auf unsere Prozesse und Mitarbeiter.

Redaktion: Gibt es auch Gefahren?

Akdag: Außer einer schlechten Vorbereitung oder einer Fehleinschätzung der Anforderungen kann nicht viel passieren.

Redaktion: Wie sieht eine gute Vorbereitung aus?

Akdag: Ganz einfach, die Norm besorgen und in Ruhe durchlesen. Profis wissen, was zu tun ist und ob ihr Call Center für ein Audit geeignet ist. ■