

## Erstes Callcenter in Deutschland nach neuer EU-Qualitätsnorm zertifiziert

**Die On Service GmbH, ein auf Kunden- und Vertriebsservice spezialisierter Dienstleister in der Versicherungs- und Finanzwirtschaft, ist als erstes und bisher einziges Kundenservicecenter in Deutschland nach der ab diesem Jahr gültigen EU-Norm für Call-Center (in Deutschland DIN EN 15838) zertifiziert worden. Durchgeführt wurde die Zertifizierung durch die Hanseatische Zertifizierungsagentur, wie On Service Mitglied im CCV.**

„Wir sind sehr stolz, Vorreiter zu sein und diese hohen Qualitätsanforderungen zu erfüllen“, so Jens Zapp, Geschäftsführer der On Service GmbH. Nach seiner Auffassung ist die Zertifizierung für Auftraggeber ein sehr wichtiges Signal, denn sie geben bei der Beauftragung eines Kundenservice-Centers ihre Kundenkontakte

in externe Hände. Mit der Zertifizierung weist On Service verbindliche Standards für Qualität und Leistungsfähigkeit vor.

Diese Standards erreicht On Service durch Transparenz in der Auftragsabwicklung und qualifizierte Mitarbeiter. Die Kritik von Kunden, z.B. in Bezug auf Warteschleifen oder unfreundliche Ansprache, wird ernst genommen. Deshalb sind für On Service kurze Wartezeiten, verbindliche und freundliche Auskünfte der Mitarbeiter und systematische Bearbeitung von Anfragen selbstverständlich – das bestätigt die Zertifizierung. Und laut Zapp „zahlen sich gute Leistungen nicht nur in der Kunden- sondern auch in der Mitarbeiterzufriedenheit aus.“

Der CCV gratuliert der On Service GmbH zur erfolgreichen Zertifizierung!