



## MIT 4COM ZUR TÜV-SERVICE-ZERTIFIZIERUNG

Erst der prüfende Blick von außen zeigt, welche Unternehmen und welche Serviceorganisationen ein Siegel für qualitativ hochwertigen Service wirklich verdienen. In Zusammenarbeit mit dem TÜV NORD CERT bietet der Mehrwertdienste-Experte 4Com seinen Kunden innerhalb der 4Com Akademie genau diesen Wettbewerbsvorsprung an und ermöglicht die Zertifizierung der Service-Qualität, des Call Centers und der Kundenzufriedenheit. Dabei ist TÜV NORD CERT für die Prüfung und Zertifizierung verantwortlich, während 4Com Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen für die TÜV-Prüfung anbietet. Möglich wird das neue Angebot durch die Kooperation von 4Com mit TÜV NORD CERT, einem Unternehmen der TÜV NORD Gruppe.

TÜV NORD CERT ist ein anerkannter und zuverlässiger Partner für Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen und blickt auf einen umfangreichen Erfahrungsschatz im Bereich der Servicezertifizierung. Auf Basis nationaler und internationaler Normen sowie TN-Standards zertifiziert TÜV NORD CERT Dienstleistungen und Managementsysteme. Durch Audits, neutrales Feedback, Hinweise zur Entwicklung und Verbesserung des Kundenmanagements sowie geeignete Maßnahmen zur Umsetzung lassen sich interne Prozesse zielgerichtet optimieren. Betriebsblindheit hat so keine Chance – und der Kundenservice profitiert.

### TÜV-geprüfte Qualität überzeugt

Um den eigenen Kunden sowie weiteren Interessenten die Möglichkeiten und Chancen im Rahmen einer solchen Zertifizierung zu eröffnen, bietet 4Com im Rahmen der 4Com Akademie in Kooperation mit TÜV NORD CERT die Zertifizierung für drei anerkannte TÜV-Prüfsiegel an und hilft Unternehmen so, die Glaubwürdigkeit ihrer Serviceversprechen zu erhöhen. Unternehmen haben damit über die 4Com Akademie die Chance, sich die Qualität ihrer Serviceleistungen von TÜV NORD CERT mit Prüfsiegel bestätigen zu lassen und sich so vom Wettbewerb abzuheben!

Interessenten haben die Möglichkeit, den Zertifizierungsprozess über die 4Com Akademie zu initiieren. Die Zertifizierung selbst wird anschließend von den Experten des TÜV NORD CERT durchgeführt. Die Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren des TÜV NORD CERT adressieren unter anderem Inhouse-Call Center, Call Center-Dienstleister, Banken, Ver-

sicherungen und generell Unternehmen, die intensiven Kontakt zu Endkunden haben und die Qualität ihrer Dienstleistung hervorheben wollen. Die jeweilige Dienstleistung muss dazu beschrieben und messbar sein – gegebenenfalls hilft TÜV NORD CERT aber auch, die Dienstleistung in ein Prüfprogramm umzusetzen.

### Der Weg zum Zertifikat

Der Weg zum Zertifikat führt über einen Fragebogen, der mit weiteren Informationen über die Dienstleistung den Experten von TÜV NORD CERT vorgelegt wird. Nach Auswertung und Dokumentation sowie der Entscheidung darüber, ob eine weitere Prüfung vor Ort notwendig ist, erfolgt die eigentliche Auditierung mit anschließender Zertifizierung. Mit dem Ergebnis „Bestanden!“ lässt sich das begehrte, anerkannte Qualitätszeichen dann optimal für Marketingzwecke nutzen. Denn ein Prüfzeichen des TÜV NORD CERT signalisiert, dass im zertifizierten Unternehmen der Dienst am Kunden und deren Zufriedenheit im Vordergrund stehen. Dies schafft nicht nur Vorteile im Wettbewerb, sondern wirkt sich generell positiv auf Image und Wahrnehmung des Unternehmens aus. Das Zertifizierungsverfahren hilft Unternehmen darüber hinaus, ihr Servicemanagement zu verbessern oder entsprechende Systeme hierzu einzuführen. Und: Das Audit durch die unabhängigen Experten von TÜV NORD CERT macht Sparpotenziale und Möglichkeiten zur Optimierung von Abläufen deutlich. Kurz: Ein Gewinn für alle Seiten!



## Drei TÜV-Prüfsiegel stehen zur Verfügung

- Geprüfte Service-Qualität: Prüfung nach TN-Standard A75-S008
- Geprüftes Call Center: Zertifizierung von Kundenkontaktzentren nach DIN EN 15838
- Geprüfte Kundenzufriedenheit: Prüfung nach TN-Standard A75-S009

## Geprüfte Service-Qualität



Fühlen sich Kunden ernst genommen und wertgeschätzt, hat der Service seine Aufgaben perfekt erfüllt. Doch das kann nur gelingen, wenn ein Unternehmen gut organisiert ist und systematisch an diese Herausforderung herantritt. Ob dies in einem Unternehmen der Fall ist, lässt sich durch eine Zertifizierung

zur geprüften Service-Qualität nach TN-Standard A75-S008 durch TÜV NORD CERT feststellen. Dabei spielen zum einen die Anforderungen an die Führungsebene eine Rolle: Welche Servicekultur wird gelebt? Welche Servicestrategie wurde entwickelt? Wie steht es um Planung und Kapazitäten?

Im laufenden Zertifizierungsverfahren erfolgt dabei zunächst eine Dokumentenprüfung. Sie dient der Bestandsaufnahme hinsichtlich der Serviceleitlinien und Serviceverfahren, betrachtet die Servicelevel Agreements (SLA), die Definition und Messung von Servicekennzahlen, vorhandene Personalentwicklungsprogramme, die Regeln zum Umgang mit Kundenbeschwerden sowie die internen und externen Kommunikationswege in Marketing und Vertrieb. Hinzu kommt eine repräsentative Kundenbefragung. Ein anschließendes Audit vor Ort rundet das Verfahren ab. Dabei werden unter anderem einzelne Servicemitarbeiter befragt, etwa zu den Servicerichtlinien, der Fortbildung, dem Umgang mit Kundenbeschwerden und der Ermittlung aktueller Kundenanforderungen.

Auf Wunsch erstellt TÜV NORD CERT zudem eine Mystery-Analyse zur spezifischen Service- und Beratungsqualität am

Point of Sale. Eine Management Summary zeigt abschließend die Ergebnisse und mögliches Verbesserungspotenzial auf und hilft Unternehmen bei der Ermittlung der aktuellen Serviceperformance und ihrer Optimierung. Nach erfolgreicher Prüfung erhält das Unternehmen das begehrte TÜV-Prüfsiegel.

**Zielgruppe:** Die TÜV-geprüfte Service-Qualität (Prüfung nach TN-Standard A75-S008) richtet sich an Unternehmen und Call Center der Dienstleistungsbranche sowie an alle Firmen mit intensiven Servicetätigkeiten, darunter Versicherungen, Touristikunternehmen oder Autohäuser. Dabei können auch ausgewählte Unternehmensbereiche wie der Kundenservice, der Vertrieb oder externe Call Center zertifiziert werden. Die Inhalte der Prüfung umfassen unter anderem Kompetenz, Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, Sicherheit, Stil der Kommunikation sowie Zuverlässigkeit.

## Geprüftes Call Center

Wollen Call und Contact Center zeigen, dass sie qualitativ hochwertigen, professionellen und seriösen Service leisten, ist das Prüfsiegel „Geprüftes Call Center“ zur Zertifizierung von Kundenkontaktzentren nach DIN EN 15838 das perfekte Mittel. Denn mit dem Prüfsiegel ist sichergestellt, dass das Call Center mit geschultem und motiviertem Personal arbeitet und den hohen Ansprüchen einer neutralen, außenstehenden Instanz genügt.



Für die Zertifizierung müssen Unternehmen ein klar strukturiertes Managementsystem etabliert haben und über qualifizierte Mitarbeiter und eindeutig definierte Strukturen verfügen. Ebenfalls vorausgesetzt werden eine Dokumentation der Prozesse, die Einhaltung

von Datenschutzvorgaben sowie Instrumente zur Messung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Zu den zertifizierungsrelevanten Dokumenten zählen unter anderem Unterlagen zur Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter, Auswahlkriterien im Einstellungsverfahren,



Leistungsvereinbarungen und -statistiken, Management-Review, Reklamationsmanagement sowie die Key Performance Indikatoren (KPIs). Ebenfalls relevant ist die Befragung von Kunden und Mitarbeitern durch TÜV NORD CERT beziehungsweise die Integration vorhandener Befragungen und deren Beurteilung. In einem anschließenden Audit wird vor Ort die praktische Anwendung der europäischen Norm DIN EN 15838 auf Grundlage der dokumentierten Prozesse und Verfahren überprüft. Hierzu werden Mitarbeiter und Führungskräfte befragt, Dokumente eingesehen und Begehungen der relevanten Bereiche durchgeführt. Die Ergebnisse der Zertifizierung werden in einem Prüfbericht zusammengefasst und zeigen mögliches Verbesserungspotenzial auf – dies auch im Hinblick auf die anstehende Überwachungsprüfung. Nach erfolgreicher Prüfung erhält das Unternehmen das begehrte TÜV-Prüfsiegel.

**Zielgruppe:** Das TÜV-geprüfte Call Center (Zertifizierung nach DIN EN 15838) richtet sich an alle Betreiber von Call Centern – und zwar sowohl an unternehmensinterne als auch an externe Dienstleister für In- und Outbound. Interessierte Unternehmen können im Vorfeld des Zertifizierungsverfahrens ein so genanntes Vor-Audit beauftragen, um zu überprüfen, ob das eigene Call Center den Anforderungen genügt.

## Geprüfte Kundenzufriedenheit

Langfristiger Unternehmenserfolg lässt sich nur durch zufriedene Kunden sichern – und zufrieden sind Kunden, wenn die erlebte Leistung der erwarteten Leistung mindestens entspricht oder sie bestenfalls sogar übertrifft.



Um zu prüfen, ob dies für die Kunden eines Unternehmens zutrifft, analysiert TÜV NORD CERT anhand des TN-Standards A75-S009 die Methodik der vom Unternehmen durchgeführten Kundenbefragungen und hinterfragt, ob diese in die TÜV NORD CERT-eigenen Prüfver-

fahren integriert werden können. Dazu darf die Kundenbefragung nicht älter als ein Jahr sein. Unternehmen, die bislang keine eigene Kundenbefragung durchführen, können hierzu

den TÜV NORD CERT beauftragen – übrigens auch unabhängig von einer Zertifizierung. TÜV NORD CERT bietet Unternehmen in Abhängigkeit der bestmöglichen Erreichbarkeit die folgenden Erhebungsmethoden an: Briefbefragung, telefonische Interviews, Online-Befragungen sowie Interviews vor Ort. Im Rahmen der Zertifizierung findet neben einer Dokumentenprüfung auch die Durchführung und Bewertung der Kundenzufriedenheitsanalyse statt. Ebenfalls relevant für die Zertifizierung ist der professionelle Umgang mit Kundenbeschwerden.

Die Ergebnisse werden abschließend in einem Prüfbericht zusammengefasst und zeigen Verbesserungsmöglichkeiten und wichtige Servicekriterien aus Sicht der Kunden auf. Nach erfolgreicher Prüfung erhält das Unternehmen das begehrte TÜV-Prüfsiegel.

**Zielgruppe:** Die TÜV-geprüfte Kundenzufriedenheit (Prüfung nach TN-Standard A75-S009) ist branchenübergreifend und richtet sich an alle Dienstleistungs- und Handelsunternehmen, die in Kontakt mit Endkunden stehen. Darüber hinaus eignet sich die Prüfung als Grundlage für weitere Zertifizierungen – etwa der Service-Qualität oder für Aufbau oder Ergänzung eines Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001.

## KONTAKT

**Susanne Feldt**

Fon +49 (0) 511 300 399 - 46

susanne.feldt@4Com.de

www.4Com.de/akademie



www.4Com.de

Service. Productivity. Provider.