

Callcenter erfolgreich zertifizieren

Vom Qualitätsmanagement
zum Qualitätsnachweis

es Unternehmen ist zertifiziert nach:
EN 15838

Call Center Verband Deutschland e.V.

Callcenter erfolgreich zertifizieren

Herausgeber:
Call Center Verband Deutschland e.V.
Axel-Springer-Straße 54A
10117 Berlin

Realisierung:
TBN Public Relations GmbH
Fuchsstraße 58 | 90768 Fürth
Tel.: (09 11) 977 916-0 | Fax (09 11) 977 916-19
E-Mail: info@tbnpr.de | www.tbnpr.de

Redaktion:
Jens Fuderholz, Lukas Steindor

Titelfoto:
Call Center Verband Deutschland e.V.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Alle Angaben in diesem Buch sind ausführlich und sorgfältig recherchiert. Trotzdem übernimmt der Herausgeber keine Gewähr für ihre Richtigkeit. Markennamen und Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Markeninhaber.

Was bringt eine Zertifizierung fürs Geschäft?

Marcus Bolzhauser

Immer wieder stehen Unternehmen vor der Wahl, sich zertifizieren zu lassen, oder ihre Arbeit wie bisher ohne Zertifikat fortzuführen. Doch bevor man sich für eine der gängigen Zertifizierungen entscheidet, sich informiert und vergleicht – bevor man die am Markt existenten Zertifizierungspartner ausfindig macht, Kosten abschätzt und Verträge verhandelt, stellt sich die Frage nach dem Warum und Wofür. Was bringt eine Zertifizierung nachhaltig für das Geschäft? Wo liegt der Nutzen und welcher Vorteil ergibt sich? Tatsächlich ist es so, dass sich eine ganze Reihe von mittelbaren und unmittelbaren Benefits aus einer Zertifizierung ergeben. Im Groben lassen sich diese in drei einzelne Themenblöcke zusammenfassen, welche sich aus den verschiedenen Dimensionen der Zertifizierung ergeben.

Zertifizierung als Instrument und Orientierung

Im ersten Schritt wird die Durchführung einer Zertifizierung Auswirkungen auf das eigene Personal und einige interne Strukturen und Arbeitsabläufe haben. Die Ausrichtung der Betriebsabläufe auf die Anforderungen der Zertifizierung folgt einem von der Zertifizierung ausgehenden methodischen Ansatz. Im Ganzheitlichen kann so ein Instrument entstehen, dass eine qualitätsorientierte und einheitliche Ausrichtung aller Prozesse des Unternehmens bewirkt.

Die Abnahme der Zertifizierung erfordert darüber hinaus die Einhaltung bestimmter Parameter, die jedem Mitarbeiter für seinen jeweiligen Bereich bekannt sind. Orientieren die Mitarbeiter sich an dieser „Checkliste“, arbeiten sie auf die geforderten Ziele hin und gleichen ihre Erfolge mit den geforderten Parametern ab, so erhält man eine effiziente Durchdringung aller Unternehmensschichten mit einer zielgerichteten und ergebnisorientierten Arbeitsweise. Bei den Mitarbeitern entsteht ein neues Bewusstsein für den Aufbau ihrer Tätigkeit, aber auch für die Wertschätzung und Erfolgsabschätzung der eigenproduzierten Ergebnisse.

Zertifizierung als Qualitätssicherer

- Qualität als Begriff:
Die vielleicht bedeutendste Wirkung gewinnt eine Zertifizierung, wenn man sie in ihrer Funktion als Qualitätssicherer betrachtet. Aber was genau ist mit Qualität gemeint? Immerhin handelt es sich hierbei speziell im Dienstleistungsbereich für viele um eine sehr schwammige und subjektive Be-

griffligkeit. Der Begriff Qualität wird im sprachlichen Gebrauch oft wertend eingesetzt, was aber der korrekten Bedeutung folgend nicht richtig ist. So stellt Qualität mit leichten Unterschieden sowohl nach der Norm EN ISO 9000:2005 wie auch nach der amerikanischen IEC 2371 eine Maßeinheit dar, die angibt, wie ausgeprägt eine Übereinstimmung zwischen den festgestellten Eigenschaften und im Vorfeld festgelegten Anforderungen an eine Betrachtungseinheit vorliegt.

- **Kybernetischer Qualitätskreislauf:**
Eine optimale Möglichkeit zur Steuerung von Dienstleistungsqualität liegt in einem sich selbst regulierenden Kreislauf von Prozessschritten. Dieser Kreislauf wird wiederholt durchlaufen. Sofern man sich, nach David A. Garvin, auf das kundenbezogene Qualitätsverständnis bezieht, muss im ersten Schritt durch Marktforschung ermittelt werden, welche Anforderungen der Kunde an die Dienstleistung stellt. Aus den gewonnenen Erkenntnissen kann eine spezifische Qualitätsdefinition abgeleitet werden, die bei der Planung und Konzeption der Dienstleistungsprozesse einfließt. Bei der Durchführung der resultierenden Dienstleistung besteht wieder Kontakt zum Kunden, der Kreis schließt sich und läuft erneut im Sinne einer ständigen Optimierung ab. Dabei können nun sogar schon durch den regulären Kundenkontakt während der Dienstleistung weitere Kenntnisse über die Anforderungen der Kunden gewonnen werden.
- **Zertifizierung beinhaltet Qualitätsmanagement:**
Eine Zertifizierung ist eine gute Hilfestellung zum Einstieg in das Management der Servicequalität, weil durch sie ein bereits erprobter methodischer Ansatz geliefert wird. Im Zuge einer Zertifizierung erhält ein Dienstleistungsunternehmen zum einen das notwendige theoretische Wissen, zum anderen jedoch auch direkte Ansatzpunkte aus der Praxis, die in der Operativen umgesetzt werden können. Beides geht miteinander einher: Wer sauberes Qualitätsmanagement betreibt, muss für eine erfolgreiche Zertifizierung kaum Vorarbeit leisten. Wer wiederum eine Zertifizierung anstrebt, etabliert in der Vorbereitung und im Zertifizierungsprozess automatisch Mechanismen zur Qualitätsverbesserung. Systematische Strukturen, Kennzahlen und Prozesse werden als direkter Einstieg in Qualitätsmanagement vermittelt, um einem Anspruch der fortwährenden Verbesserung gerecht zu werden.
- **Steigerung der Kundenzufriedenheit:**
Warum ist eine höhere Qualität erstrebenswert? Wo macht sie sich bemerkbar? Da die Wünsche des Kunden in den definierten Soll-Zustand



Bolzhauer

Profitieren Sie von unserer Erfahrung!

Die Bolzhauer Unternehmensgruppe ist spezialisiert auf Dienstleistungsproduktivität und Dienstleistungsqualität.

Wir arbeiten für große Konzerne und den Mittelstand und haben uns durch große Referenzprojekte einen Namen gemacht.

Consulting

Prozessreorganisation



Restrukturierung



Outsourcing- und Überlauf-
Konzepte



Qualitätsmanagement

Training

Kommunikationstraining



Telefontraining

Zertifizierung

DIN EN 15838



Erstzertifizierung &
Nachzertifizierung

Outsourcing

Qualitätsprüfung



Qualitätssicherung



Prozessmanagement



Benchmarking



Kundenzufriedenheits-
Analyse



Schulungs-/
Trainingskontrolle

Methoden:

Mystery Calls

Mystery Shopping

Mystery E-Mails

Call Recording

Korrespondenzprüfung

Kundenbefragungen

Für unsere Kunden schaffen wir Mehrwert und weisen diesen nach!



Bolzhauer
Consulting Outsourcing

Ochtendung • Leipzig • Solingen

Bolzhauer AG • Hauptstraße 19 • 56299 Ochtendung

Tel.: 0 26 25 / 95 70 06 • Fax.: 0 26 25 / 95 70 08

E-Mail: info@bolzhauer.de • www.bolzhauer.de

des Produkts oder der Dienstleistung eingeflossen sind und eine hohe Qualität eine hohe Übereinstimmung zwischen dem tatsächlichen Ist-Zustand und dem geplanten Soll-Zustand darstellt, werden die Kundenwünsche nahezu zum im Vorfeld definierten Ausmaß erfüllt. Dies führt zu einer höheren Kundenzufriedenheit, welche sich am Produkt-Image, aber auch an der Abwanderungsrate, der Neukundengewinnung und dem Umsatz bemerkbar machen kann. Natürlich wissen auch Kunden und potentielle Auftraggeber, dass Qualität für sie vorteilhaft ist. Ein Unternehmen, welches sich mittels des Instruments Zertifizierung für die Einhaltung seiner eigenen Qualitätsdefinitionen einsetzt, ist in hohem Maße authentisch und kann Kunden überzeugen.

Die Loyalität der eigenen Kunden sicherzustellen, hat insbesondere in globalen und liberalisierten Märkten mit stetig zunehmender Wettbewerbsintensität eine immens hohe Bedeutung für die Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit des eigenen Unternehmens.

- **Kostensenkung durch Qualität:**
Ein oft unterschätzter oder unbekannter Effekt von höherer Qualität ist die Senkung der Kosten. Diese ergibt sich durch die Standardisierung von Prozessen. Ohne eine solche Standardisierung kann die Dienstleistung nicht ausreichend greifbar gemacht werden, was aber unabdingbare Voraussetzung für die Definition eines Qualitätsziels ist. Eine mit Qualitätsmerkmalen versehene und standardisierte Dienstleistung ist in hohem Maß verifizierbar und steuerbar. Eine steigende Produktivität ist die fast zwangsläufige Folge und führt eine Kostensenkung automatisch mit sich.
- **Zertifizierung in der Außenwirkung:**
Über die bereits genannten Vorteile hinaus darf nicht vergessen werden, dass eine bestandene Zertifizierung auch nach außen sehr wirkungsvoll einzusetzen ist. Auftraggeber können für die Zusammenarbeit aus einer sehr großen Anzahl von Lieferanten/Dienstleistern am Markt wählen. Aus unternehmerischer Sicht ist diese Entscheidung objektiv und nachvollziehbar zu treffen. In eine Bewertung der Anbieter fließen unterschiedlichste Kriterien ein – angefangen beim Preis bis hin zu Referenzen. Und an dieser Stelle sollte man die zunehmende Wirkung von Zertifizierungen nicht unterschätzen. Mindestens wird es so sein, dass bei zwei sonst gleichwertigen Auftragnehmern derjenige bevorzugt würde, der im Gegensatz zum anderen eine Zertifizierung besitzt. Doch zunehmend ist ein vorhandenes Zertifikat nicht mehr nur „Zünglein an der Waage“, sondern ein ernstzunehmendes Auswahlkriterium. Der Auftragnehmer zeigt durch die

Zertifizierung Bereitschaft, an den eigenen Wertschöpfungsprozessen zu arbeiten und Optimierung – nicht zuletzt im Interesse seiner Kunden – herbei zu führen. Außerdem ist man bereit, neutralen und externen Stellen regelmäßig tiefe Einblicke in interne Abläufe zu gewähren, um bestätigen zu lassen, dass „keine Leichen im Keller liegen“. Eine Zertifizierung ist zwar keine verbindliche Garantie, aber sie erfüllt die Funktion eines Gütesiegels und kommt der Garantie am nächsten.

Über diese rationale Betrachtungsweise hinaus birgt eine Zertifizierung auch einen emotionalen, schon fast psychologischen Vorteil. Als Verbraucher sind wir im täglichen Leben an Zertifizierungen gewöhnt und vertrauen Produkten eher, die den Aufdruck „dermatologisch getestet“ oder „geprüfte Qualität“ enthalten. Sogar eine höhere Bepreisung der Waren wird dafür in Kauf genommen. Dieser psychologische Effekt greift auch bei Dienstleistungen und auch im B2B-Geschäft, da zertifizierte Unternehmen in einer subjektiv wertenden Betrachtung allgemein als „qualitativer“ oder „hochwertiger“ betrachtet werden.

Fazit

Ist es nun möglich langfristige und hochwertige Vorteile aus einer Zertifizierung zu ziehen? Die Antwort lautet definitiv ja. Doch das interessante ist, dass wichtige Vorteile vielleicht nicht an den offensichtlichen Stellen liegen. Viele werden vorrangig an die Außenwirkung denken. Eine gerahmte Zertifizierung als Aushängeschild für den Empfangsbereich oder als Werbemaßnahme. Die interne Wirkung wird aber oft unterschätzt. Eine von der Unternehmensführung mit voller Überzeugung unterstützte Zertifizierung führt zu einer Verbesserung der internen Arbeitsabläufe und nachhaltig zu einer ergebnisorientierteren Einstellung der eigenen Mitarbeiter. Die Bedeutung der Qualitätssteigerung ist elementar: Entgegen der verbreiteten Annahme geht es hierbei nicht darum, einfach besser zu sein als die Konkurrenz. Eine hohe Qualität bedeutet lediglich tatsächlich das zu leisten, was man sich im Vorfeld zu leisten vorgenommen hat. Dieses eigentliche Mindestmaß an Authentizität, die auch von Kunden nie unbemerkt bleibt, ist wohl das herausragendste Ziel, dessen Erreichung durch eine Zertifizierung erleichtert wird.