

# **Nachweisbare Qualität im Call Center: Nutzen und Ablauf der Unternehmenszertifizierung**

Referent:

Rolf Lohrmann, qualitycube GmbH  
Geschäftsführender Gesellschafter

Vortrag zur Messe  
„Erfolgreiches Call Center“

Hanau, 28. Oktober 2008



- 1. qualitycube GmbH**
- 2. Qualitätsstandards und -normen**
- 3. Call Center spezifische Lösungen**
- 4. Nutzen durch nachweisbare, zertifizierte Qualität im Wettbewerb**
- 5. Praxisbeispiel: Ablauf einer Zertifizierung am Beispiel QMCC und ISO 9001:2000**





Die qualitycube ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Hamburg.

Spezialisiert auf den Aufbau und die Zertifizierung von integrierten Qualitätsmanagementsystemen sowie Prozessmanagement, Personalentwicklung und Training. Federführend bei der Entwicklung des Call Center spezifischen Qualitätsstandards QMCC®.

**Best practice Expertenlösungen** für Call Center, Dienstleistungsunternehmen und die öffentliche Verwaltung:

Vom Prozessdesign über die Organisation, Analyse oder Restrukturierung Ihres Unternehmens bis zur Ermittlung und Weiterentwicklung des Potenzials Ihrer Mitarbeiter - für Ihren wirtschaftlichen Erfolg.

Beratung, Qualitätsmanagement, Qualitätsanalysen und Personalentwicklung - **aus einer Hand.**





**Rolf Lohrmann**

- geschäftsführender Gesellschafter der qualitycube GmbH
- Zuvor: Leitende Funktionen bei führenden Dienstleistern der Call Center Branche im strategisch-operativen Bereich sowie Geschäftsführer der D+S europe Qualitätsmanagement- und Personalentwicklungsgesellschaft
- Zugelassener und zertifizierter Auditor für Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001:2000 (TÜV Rheinland), EFQM-Excellence Assessor (DGQ), Assessor beim Ludwig-Erhard-Preis, Leitender QMCC Auditor
- Federführung bei der Entwicklung des Standards QMCC®
- Studienleiter und Lehrbeauftragter im Weiterbildungsstudium „Communication Center Management“ an der Hochschule Bremerhaven für Call Center Führungskräfte
- Autor von Fachartikeln zu Qualitätsmanagement- und Zertifizierungslösungen sowie zum Aufbau und der Organisation von Call Centern



1. **qualitycube GmbH**
2. **Qualitätsstandards und -normen**
3. **Call Center spezifische Lösungen**
4. **Nutzen durch nachweisbare, zertifizierte Qualität im Wettbewerb**
5. **Praxisbeispiel: Ablauf einer Zertifizierung am Beispiel QMCC und ISO 9001:2000**



## Relevanz: Ergebnisse CCZS 2005, Deutschland

---

- 26 % der befragten Call Center waren bereits zertifiziert.
- 94 % der zertifizierten Callcenter konnten ihre Prozesse mit Hilfe der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems optimieren.
- 72 % ihre Wettbewerbsvorteile ausbauen.
- Weitere 56 % konnten das Ziel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung realisieren.
- **Alle** zertifizierten Callcenter sind sich zudem sicher, dass die Zertifizierung einen wichtigen Beitrag zur Servicequalität leistet.

Grundlage: Befragung von 69 Call Centern in Deutschland



## Relevanz: Ergebnisse Umfrage CCC 2007, Österreich

---

- Rund die Hälfte der Call Center Manager sehen CC-Zertifizierung als Kernthema der Branche
- Für weitere 35 % sind sie zukünftig ein Thema.
- 58 % der Befragten sind bereits zertifiziert oder befinden sich in der Vorbereitung einer Zertifizierung
- 66 % sehen die Zertifizierung als zentrale Aufgabe des QM.
- 74 % sehen die Zertifizierung als Gütesiegel der Branche an.
- 57 % der Befragten Manager erwarten als Voraussetzung für eine Auftragsvergabe an einen Dienstleister seine Zertifizierung!

Grundlage: Befragung von 250 Customer Service Experten



## Ergebnisse der CCM-Umfrage, HS Bremerhaven, 2008

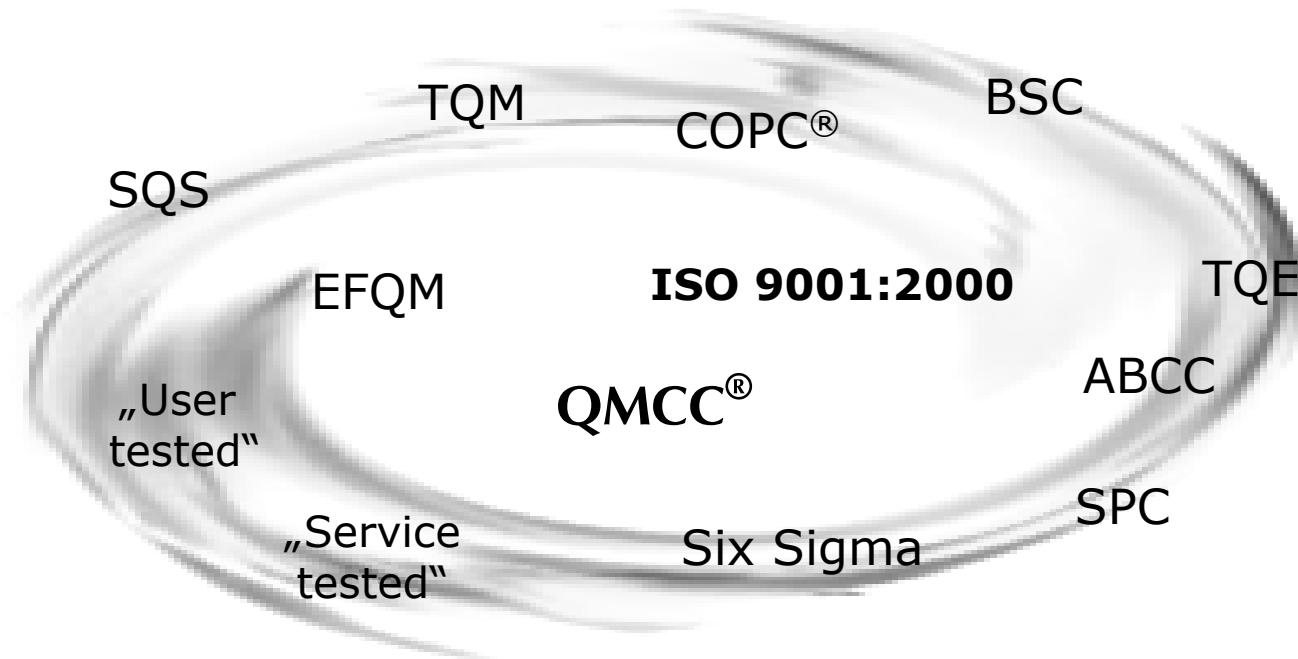
---

- 74 % der Befragten sind der Auffassung, dass eine Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems Unternehmen von den schwarzen Schafen in der Callcenter Branche abhebe und das Image bei den Kunden verbessere.
- ISO 9001 (58 %) und QMCC (35 %) sind die am weitesten verbreiteten Zertifizierungssysteme bei den teilnehmenden Call Center Unternehmen
- 77 % der Teilnehmer aus bereits zertifizierten Call Center sind überzeugt, dass sie Zertifizierung hilft, ihre Kernprozesse besser zu beherrschen
- Für 69 % leistet die Zertifizierung einen wichtigen Beitrag zur Servicequalität des Call Centers
- 71 % sehen die Zertifizierung als Gütesiegel der Branche an und 85 % der Befragten sind mit der Zertifizierung gut oder sogar sehr zufrieden.
- Für 43 % der Befragten ist die Zertifizierung eine wesentliche Voraussetzung für Auftragsvergaben
- Und: Bei rund ein Drittel der bereits zertifizierten Unternehmen dient die Zertifizierung der Kostensenkung!

Grundlage: Online-Befragung von 192 Customer Service Experten







## Beispiel: Service Tested (TÜV Saarland)

Basierend auf einer Kundenzufriedenheitsanalyse repräsentiert das Siegel des TÜV Saarland die Meinung der Kunden zum Unternehmen.

Ein besonderer Fokus liegt auf Marketingwirkung.



www.volksbank-ueberlingen.de

### Ein schöneres Kompliment kann es nicht geben!

Als erste Volksbank in Deutschland haben wir uns mit dem TÜV-ServiceTest einer Beurteilung durch unsere Kunden gestellt.



Das objektive Ergebnis beweist:  
in puncto Beratungskompetenz, Zuverlässigkeit, Freundlichkeit und persönliche Betreuung erfüllen wir von unseren Kunden Traumnoten!

Wann prüfen Sie uns?



**Volksbank eG**  
Überlingen - Immershausen - Markdorf - Stockach



## Beispiel: „User Tested“ (TÜV Rheinland Group)

„Auszeichnung von Produkten und Dienstleistungen, die den Anforderungen und Bedürfnissen der Kunden entsprechen

Messung der wahrgenommenen Produkt- oder Dienstleistungsqualität sowie der Kundenzufriedenheit auf Basis der realen Alltagserfahrungen der Verbraucher

Mystery Shopping/Testkäufe in Zusammenarbeit mit externer Agentur zur Ermittlung von Servicequalität und Ableitung von Qualitätsverbesserungsmaßnahmen

Vergabe des User Tested-(UT-)Prüfzeichens und Zertifikats bei „Erreichung eines definierten Niveaus“



### Die EFQM



- Die European Foundation for Quality Management (EFQM) wurde 1988 von europäischen Unternehmen gegründet.
- Die EFQM versteht es als ihre Mission, die treibende Kraft für nachhaltige Excellence in Europa zu sein und sieht als Vision eine Welt, in der europäische Organisationen eine überragende Stellung einnehmen.
- Die Mitglieder kommen aus den meisten europäischen Ländern und vielen Tätigkeitsbereichen.
- Die EFQM ist der Eigentümer des EFQM-Modells für Excellence (EFQM-Modell) und organisiert den Europäischen Qualitätspreis.
- In Deutschland: DGQ als offizielle Partnerin und „Ludwig-Erhard-Preis“ als nationaler Qualitätspreis

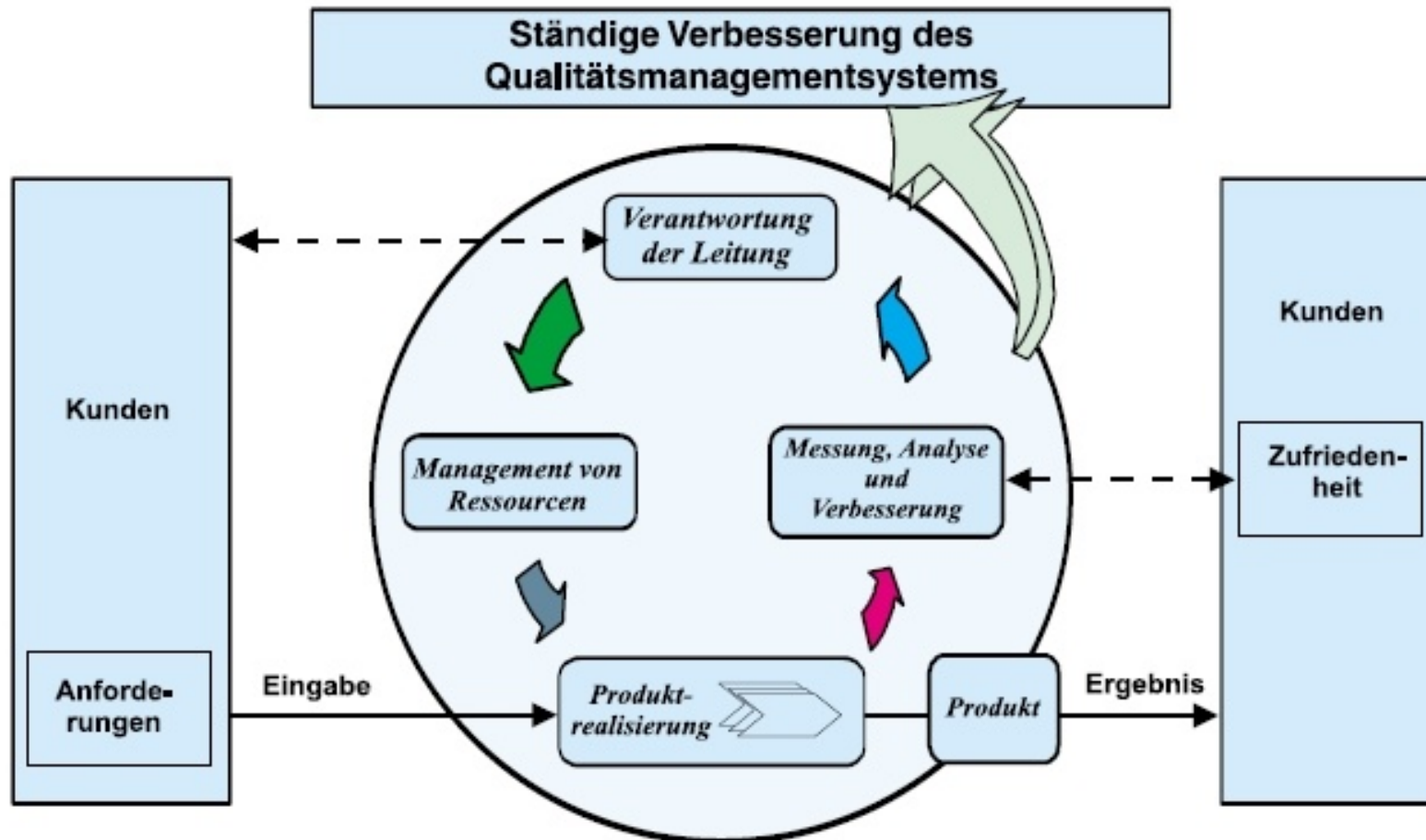
Das **EFQM-Modell für Excellence** lässt sich auf unterschiedliche Aktivitäten anwenden, z.B.

- für eine Selbstbewertung
- für eine Bewertung durch Dritte
- für Benchmarking

### **Nachteile:**

- Reine Selbstbewertung: Außer bei Teilnahme an Wettbewerben keine unabhängige Prüfung durch Fachauditoren
- Nicht call center spezifisch
- Großer Interpretationsspielraum bei Bewertungen des QMS: „Konsensverfahren“





1. **qualitycube GmbH**
2. **Qualitätsstandards und -normen**
3. **Call Center spezifische Lösungen**
4. **Nutzen durch nachweisbare, zertifizierte Qualität im Wettbewerb**
5. **Praxisbeispiel: Ablauf einer Zertifizierung am Beispiel QMCC und ISO 9001:2000**



## Anforderungen an ein CC-spezifisches QMS

---

- Im Fokus des QMS müssen die **Ergebnisqualität** in **Service und Vertrieb** sowie Fragen der **Wirtschaftlichkeit stehen**.
- Die Perspektive der **Verbraucher** und **Endkunden** müssen einbezogen werden
- die **Auftraggeberanforderungen** (in- und extern) sind zu berücksichtigen
- Ein Call-center spezifischer, praxisnaher Qualitätsstandard sollte sich an **bewährte Qualitätsstandards** anlehnen und den Dienstleistungsprozess unterstützen
- Call Center sind stark technikgetrieben: Das gesamte Dienstleistungsspektrum des Call Centers sollte technikgestützt bewertet werden können.
- Orientierung an der „**best practice**“ im Call Center
- Optional: **Mandantenfähigkeit**. Qualitätsziele weiterer Abteilungen des Unternehmens (POS/Kundenzentren) sollten integrierbar sein.
- **Kombination mit DIN EN ISO 9001:2000** *in einem Audit* möglich





## Beispiel: TÜV Nord-Siegel

---

Hervorgegangen aus dem regionalen Qualitätssiegel der ABCC -  
fordert die Einhaltung von Standards in den Bereichen

Management

Datenschutz

Personal und

technische Ausstattung



für ein transparent arbeitendes CC (-Management). Es dokumentiert die objektive Bewertung der Erfüllung des strukturellen und inhaltlichen Aufbaus eines CC und wird durch die TÜV NORD Gruppe vergeben.

Auditkreislauf analog ISO 9000.



Das **C**ustomer **O**perations **P**erformance **C**enter, im Jahre 1995 von namhaften amerikanischen IT-Unternehmen gegründet.

Managementsystem speziell für (technische Helpdesks betreibende) Customer Service Provider, welches folgenden Zielen dient:

- Kosten zu senken
- Kundenzufriedenheit zu erhöhen
- Erlöse zu steigern

Das Regelwerk nach COPC® beinhaltet nicht nur Vorgaben für Verfahrensweisen, sondern ebenfalls Forderungen zur **Überprüfung** bzw. zum **Nachweis von Leistungszielen und Leistungssteigerung**.

Stärker als bei einer Zertifizierung nach ISO 9001 werden bei COPC® die **Resultate** der **Verfahrensweisen** betrachtet und ein definiertes Kennzahlengerüst zur Messung und Bewertung der Performance vorgegeben.



## Nachteile:

- Aspekte der Unternehmensführung (Führungsgrundsätze, Geschäftspläne) und institutionalisierte Controlling-Verfahren finden kaum Berücksichtigung.
- **Neutralität** der Zertifizierungsstelle ist **nicht gegeben**: Die den Zertifizierungsprozess begleitenden Berater führen auch die Zertifizierung durch.
- Durchführung des Audits und QM-Handbücher in **englischer Sprache**.



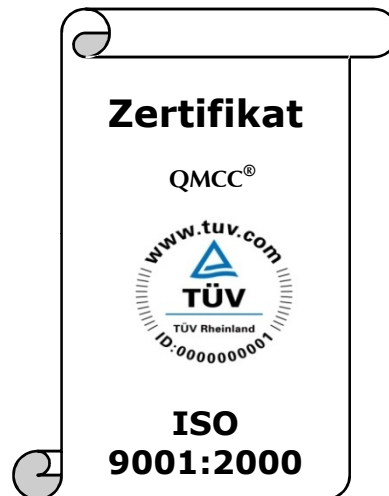
- speziell auf Customer Service Center im deutschsprachigen Raum ausgerichtet
- durch DDV und CCF in Anlehnung an das EFQM-Modell entwickelt
- Zentrales Element ist der „Kontinuierliche Verbesserungsprozess“ (KVP), der als „Metaprozess“ auf alle Strukturen und Verfahren im Call Center anzuwenden ist
- Zertifizierung bis Mitte 2007 durch eine Unternehmensberatung des TÜV Rheinland

### **Nachteile:**

- Kaum praxiserprobt (nur ein zertifiziertes Unternehmen bekannt)
- Lt. Call Center-Zertifizierungsstudie 2005 hat TQE deutliche Schwierigkeiten, sich am Markt zu etablieren.
- Lt. acquis update Call Center 09/2007 ist der Vertrieb eingestellt.
- Rückzug der TÜV Rheinland Group: Heute kein akkreditierter Zertifizierer mehr vorhanden, der Audits durchführt



**QMCC®**



- Call-center spezifischer, praxisnaher Qualitätsstandard in Anlehnung an DIN EN ISO 9001:2000 und das EFQM-Modell für Excellence
- Praxiserprobt bei Call Center Dienstleistern, Finanzdienstleistern, Telefonauskunft und Energieversorgern
- Technikgestützte Online-Selbstbewertung CC-Cert® mit Ergebnisbericht
- Im Fokus steht die kontinuierliche Verbesserung der Ergebnisqualität in Service und Vertrieb sowie Fragen der Wirtschaftlichkeit
- Die Perspektive der Verbraucher und Endkunden sowie der Auftraggeber wird konsequent einbezogen
- Unabhängige Zertifizierung des Standards durch Fachauditoren der SGS TÜV und TÜV Rheinland Cert
- Kombinationszertifizierung mit internationalem, akkreditiertem Standard ISO 9001:2000 *in einem Audit* möglich
- Mandantenfähig: Eigene Qualitätsziele sowie POS/Kundencenter können integriert werden



1. **qualitycube GmbH**
2. **Qualitätsstandards und –normen**
3. **Call Center spezifische Lösungen**
4. **Nutzen durch nachweisbare, zertifizierte Qualität im Wettbewerb**
5. **Praxisbeispiel: Ablauf einer Zertifizierung am Beispiel QMCC und ISO 9001:2000**



### **Interner Nutzen der Zertifizierung:**

- Eine Selbstbewertung stellt eine optimale Grundlage für die interne Qualitätsarbeit (und die Zertifizierungsvorbereitung) dar.
- Erkennen von Verbesserungspotentialen durch die objektive Sichtweise von kompetenten unabhängigen Auditoren: Hinweise und Empfehlungen außenstehender, neutraler Experten geben wichtige Impulse für die interne Qualitätsarbeit.
- Senkung von Dienstleistungskosten
- Zusätzliche Audits durch Kunden können entfallen
- Der Zertifizierungsprozess bietet eine neutrale Bewertung der Qualität der Call Center Dienstleistung. So umfasst z. B. das Audit nach QMCC eine Dokumentensichtung, Mitarbeiterbefragungen, Prüfung der kunden- und auftraggeberbezogenen Prozesse, eine Standortbegehung und eine Leitungsrunde
- Die Zertifizierung hilft dem Call Center, sich gegenüber (internen) Auftraggebern, Vertrieb sowie Geschäftsführung zu positionieren und Qualität zu belegen.



### **Externer Nutzen der Zertifizierung:**

- Die Zertifizierung ist der unabhängige Beleg nachgewiesener Qualitätsarbeit des Call Centers.
- Mit der Zertifizierung beweist das Call Center Kompetenz und Qualität und schafft Vertrauen im Markt: Unterstützung der Vertriebs.
- Marketing-Vorteile: Das Zertifikat vermittelt Vertrauen in die Dienstleistung. Es lässt sich hervorragend in der Werbung einsetzen.
- Bei Einsatz der ISO 9001: Weltweite Bekanntheit und Anerkennung des Qualitätsmanagement-Zertifikates.
- Ggf. Nutzung der Marke eines bekannten Zertifizierers im Marketing (TÜV).
- Wissenschaftlicher Nachweis: Laut einer Studie an der Universität Leicester (2003), sind Unternehmen, die ein Qualitätsmanagementsystem einführen, signifikant erfolgreicher als die Vergleichsgruppe!

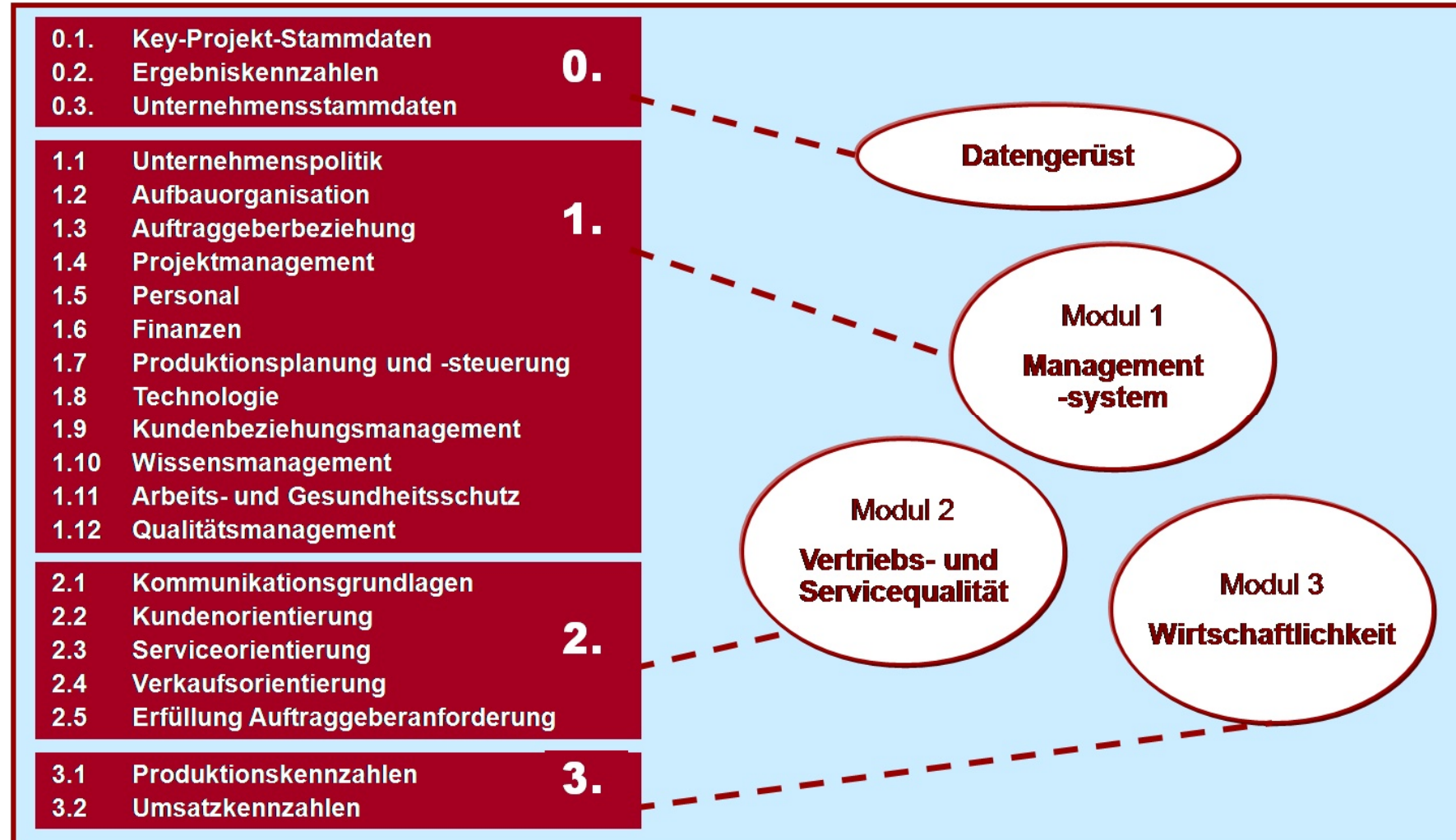




- 1. qualitycube GmbH**
- 2. Qualitätsstandards und –normen**
- 3. Call Center spezifische Lösungen**
- 4. Nutzen durch nachweisbare, zertifizierte Qualität im Wettbewerb**
- 5. Praxisbeispiel: Ablauf einer Zertifizierung am Beispiel QMCC und ISO 9001:2000**



## QMCC: Die Selbstbewertung. Der modulare Fragenkatalog



## Die Online-Selbstbewertung (Beispiel)

qualitycube GmbH - Selbstbewertung - Mozilla Firefox

HOME LOGOUT Eingeloggt als: Test

qualitycube GmbH - Selbstbewertung

Inhaltsverzeichnis	
1. Key-Projekt-Stammdaten	9. Technologie
2. Unternehmenspolitik	10. Kundenbeziehungsmanagement
3. Aufbauorganisation	11. Wissensmanagement
4. Auftraggeberbeziehung	12. Arbeits- und Gesundheitsschutz
5. Projektmanagement	13. Qualitätsmanagement
6. Personal	14. Ergebniskennzahlen
7. Finanzen	15. Unternehmensstammdaten
8. Produktionsplanung/steuerung	16. ISO 9001:2000

Haupt-Auswertung  
Ja Auswertung  
Nein Auswertung

zurückgestellte Seiten

Anzahl der zurückgestellten Seiten: 0

Frontend Version: 0.9.9

qualitycube GmbH | Hohenfelder Str. 20 | 22087 Hamburg | Kolchosedevlop

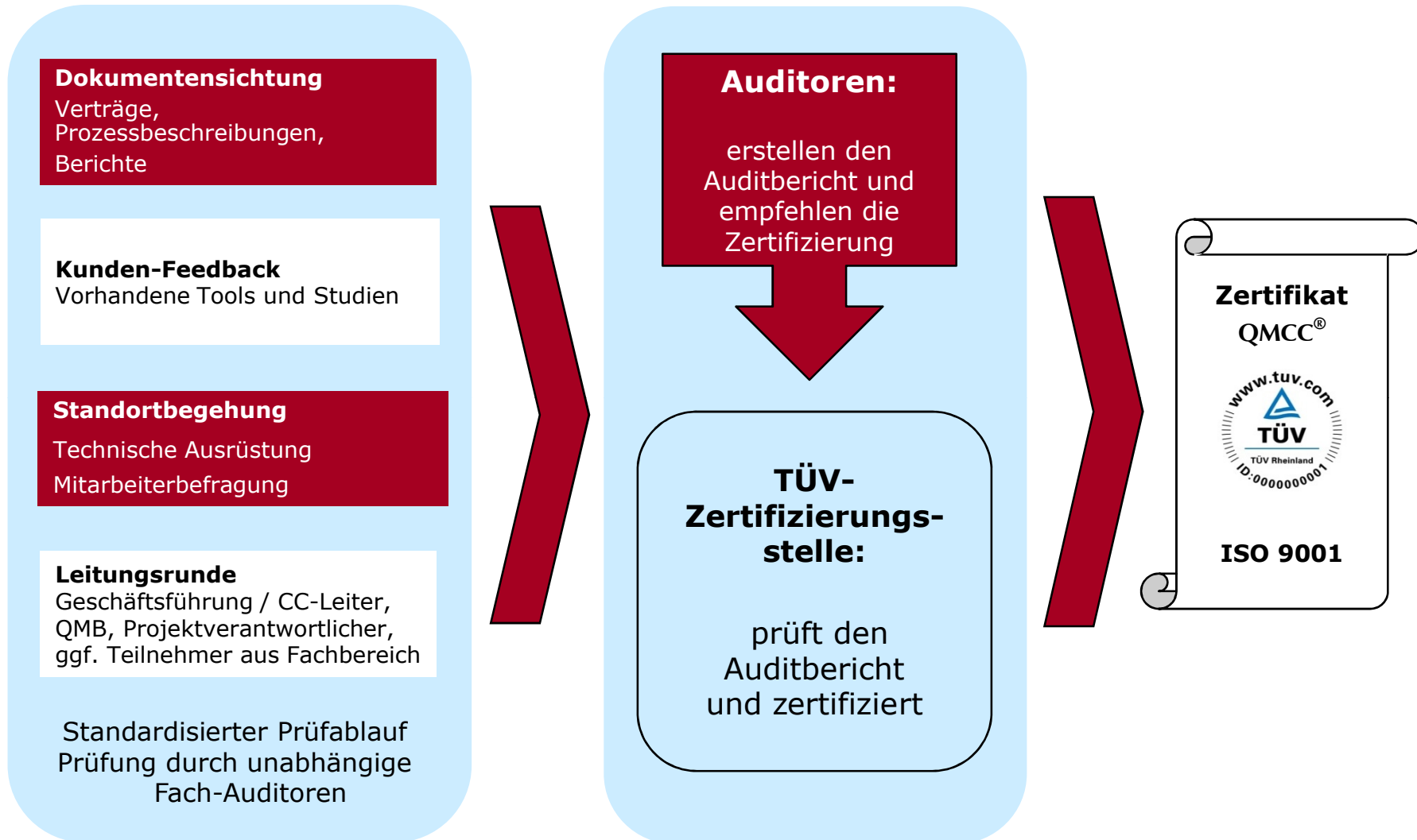
**Modulleiste mit Fragenkatalogen**

**Auswertungsmodul mit Ergebnisbericht**

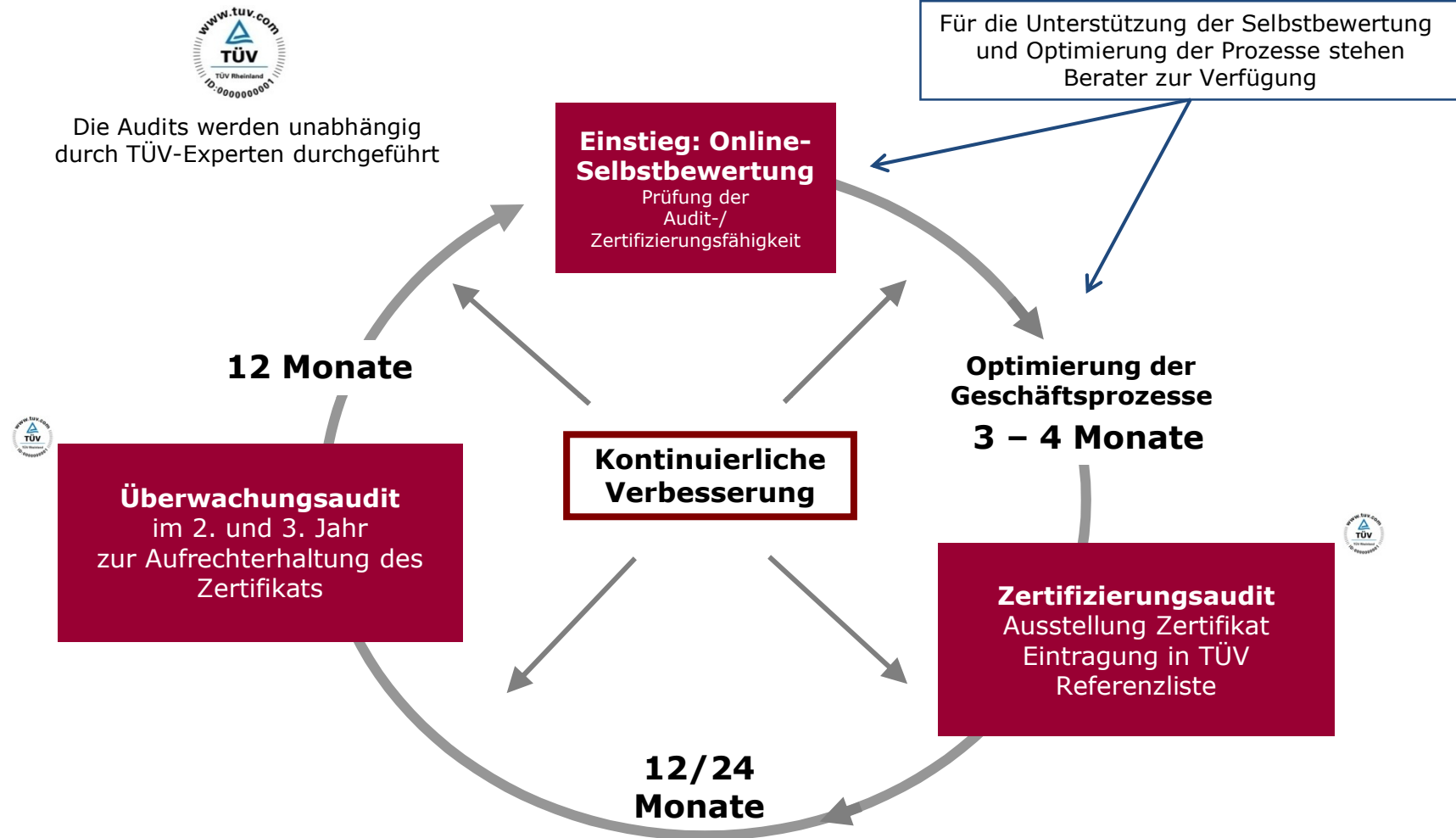
**Aktuell:  
Erweiterung auf die Anforderungen der Norm ISO 9001**



## Das Audit und die Zertifizierung



## Der Audit-Prüfkreislauf im Dreijahreszyklus



- Qualitätsmanagement, Beratung, Training, Zertifizierungsbegleitung

qualitycube GmbH  
**Rolf Lohrmann**  
Geschäftsführender Gesellschafter

Hohenfelder Str. 20  
22087 Hamburg

Fon: 040-251 67 -153  
Fax: 040-251 67 -155  
Mail: [cert@qualitycube.de](mailto:cert@qualitycube.de)  
Web: [www.qualitycube.de](http://www.qualitycube.de)



Mitglied der Deutschen  
Gesellschaft für Qualität

