

## **Auf dem Weg zum Qualitätssiegel: walter services ist zertifiziert**

**Ettlingen, 21.12.2011.** Nach erfolgreicher Auditierung erhält die walter services GmbH in Ettlingen das Qualitäts-Zertifikat DIN EN 15838, das im Dezember 2011 ausgestellt und im Februar 2012 auf der Call Center World in Berlin offiziell überreicht wird. Ein zweiköpfiges Auditorenteam der bkr-callbusiness und Austrian Standards überprüfte an den Standorten Frankfurt am Main und Mannheim die Einhaltung und Anwendung der für die Zertifizierung erforderlichen Qualitätskriterien. Im Fokus des dreitägigen Audits standen die Managementstrategie, die Qualität der Kundenprozesse und die Kompetenz der Call Center Mitarbeiter. Abschließend verkündete Lead-Auditorin Anja Kossak die Entscheidung des Prüfer-Teams: „Das Audit ist positiv verlaufen und die genannten Standorte sind somit erfolgreich zertifiziert.“

Im Zuge der Neuausrichtung ist es ein erklärtes Ziel von walter services, sich als qualitätsorientierter Mehrwert-Partner zu etablieren. Zertifizierte Qualität nach internationalen Regeln sei hier eine wichtige Auszeichnung und Orientierungshilfe, so Jürgen Bohländer, Leiter Qualitätsmanagement bei walter services. „Qualität wird künftig nicht mehr individuell generiert, sondern als Prozess ausgerollt und als Standard an allen Standorten gelebt.“ So werde der Paradigmenwechsel fortgesetzt, der mit der umfassenden Restrukturierung eingeleitet wurde. „Die Richtlinien der Europäischen Norm EN 15838 sind auf Kundenservicecenter und deren Prozesse ausgerichtet und haben zum Ziel, die Leistungen des Unternehmens kontinuierlich und nachhaltig zu verbessern: Zufriedene und qualifizierte Mitarbeiter erwirken zufriedene Kunden und zufriedene Kunden sind der lebendige Beweis für einen Auftraggeber, dass er diese dem richtigen Outsourcing-Partner anvertraut“, so Bohländer, der diese Standards im Laufe des kommenden Jahres auf alle Standorte ausrollen will.



## PRESSEINFORMATION

### **walter services GmbH**

Die walter services GmbH ist einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb. Über 8.000 Mitarbeiter stehen bei walter services für professionelles Business Process Outsourcing innerhalb der Kundenwertschöpfungskette. walter services mit Hauptsitz in Ettlingen betreibt Standorte in Deutschland, Österreich, Polen, Rumänien und der Schweiz: in Aachen, Berlin, Bukarest, Bremen, Cottbus, Dresden, Emden, Frankfurt/Main, Frankfurt (Oder), Halle, Hamburg, Hollabrunn, Lübeck, Magdeburg, Mannheim, Schutterwald, Suhl, Wien, Warschau und Zürich.

Mehr Informationen finden Sie unter [www.walterservices.com](http://www.walterservices.com)

### **bkr-callbusiness UG**

In Kooperation mit der Austrian Standards plus GmbH und dem Europäischen Dachverband der Call Center Verbände (ECCCO) ist die in Hamburg und Bremen vertretene bkr-callbusiness UG Zertifizierungspartnerin für Deutschland.

Für die bkr-callbusiness UG zählt in der Beratung wie auch der Auditierung vor allem der Aspekt einer ganzheitlichen Betrachtung von Menschen und Prozessen. Erfahrungsgemäß ist es der Blick für das Ganze, der zu einer nachhaltigen Qualitätsleistung der gesamten Unternehmung führt – ein Ansatz, den auch die DIN EN 15838 vertritt und betont.

Mehr Informationen finden Sie unter [www.bkr-callbusiness.de](http://www.bkr-callbusiness.de)