

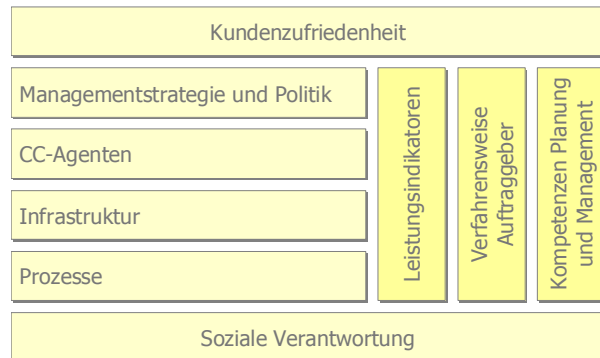
Crowne Associates „CCC Pre-Audit“

Mit dem Crowne Associates „CCC Pre-Audit“ machen Sie Ihr Contact Center fit für die Zertifizierung „EN 15838 - Customer Contact Center“

Mit der neuen Europäischen Norm EN 15838 sind die Anforderungen an die Qualität der Dienstleistungen von Customer Contact Centers festgelegt worden. Die Norm gilt sowohl für firmeninterne, als auch für ausgliederte Customer Contact Centers. Alle EU-Länder inkl. Schweiz, vertreten durch CallNet.ch, waren bei der Erstellung beteiligt.

Der Mehrwert der neuen Norm:

- Eine Verbesserung der Qualität in der Kommunikation mit Ihren Kunden
- Eine Reduzierung der Kosten durch optimierte Prozesse
- Eine Reduzierung der Mitarbeiterfluktuation durch ein besseres Verständnis der Mitarbeiter
- Eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit



Sie erhalten dank dieser Norm die Möglichkeit, eine Zertifizierung Ihres Contact Centers zu erlangen. Die Prüfung für die Zertifizierung wird nur durch professionelle SQS-Auditoren durchgeführt und garantiert eine neutrale und unabhängige Überprüfung.

Mit dem Crowne Associates „CCC Pre-Audit“ werden Sie optimal auf die Überprüfung vorbereitet. Zusätzlich bekommen Sie Vorschläge für Prozessoptimierung und Qualitätsverbesserung.

Ihr Mehrwert mit dem „CCC Pre-Audit“

- Optimale Vorbereitung auf das SQS-Audit
- Relevante Dokumentationen werden wieder up-to-date gebracht
- Pragmatisches und zielorientiertes Vorgehen, um den Audit zu bestehen
- Anwendung Contact Center Framework, welches auch als Basis für nachhaltige Weiterentwicklungen verwendet werden kann
- Massnahmenkatalog mit Verbesserungsvorschlägen für die Überprüfung sowie Vorschläge für Prozessoptimierung und Qualitätsverbesserung
- Best Practice Vergleich im Bereich Customer Contact Center

Detaillierte Informationen finden Sie unter www.crowne.ch.