

Unsere Qualitätsrichtlinien (Ehrencodex)

1. Verantwortung der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung legt ihre Zielsetzung und die Verpflichtung aller Mitarbeiter zur Qualität fest und sorgt dafür, dass diese Qualitätspolitik von allen verstanden wird. Die Geschäftsführung entwirft und plant neue Dienstleistungen so, dass die Kundenanforderungen erfüllt werden können.

2. Qualitätsmanagementsystem

Ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem zur Erstellung der Erfüllung der Qualitätsanforderungen im Telefonservice ist eingerichtet. Die Umsetzung und Einhaltung wird durch regelmässige Reviews der Geschäftsleitung sichergestellt.

3. Vertragsprüfung

Es erfolgt keine Auftragsannahme, ohne vorher zu klären, ob die Dienstleistung in der vom Kunden gewünschten Servicequalität erbracht werden kann.

4. Lenkung der Dokumente und Daten

Alle verwendeten Dokumente und Unterlagen (zum Beispiel Telefonskripte) werden vor dem Verteilen an den Kunden und die Mitarbeiter geprüft und dann freigegeben. Sie liegen allen betroffenen Abteilungen, Mitarbeitern und Kunden vor und werden ständig auf dem neusten Stand gehalten. Besonders geachtet wird in diesem Zusammenhang auf die Datensicherheit, die Datensicherung sowie das Festlegen der Zugriffsberechtigung.

5. Beschaffung

Die eingekauften Produkte und Dienstleistungen (zum Beispiel Adressen, Lettershoparbeiten usw.), die Teil der erbrachten Dienstleistung werden, müssen die festgelegten Qualitätsanforderungen erfüllen.

6. Lenkung der vom Kunden zur Verfügung gestellten Produkte

Für diese Produkte (zum Beispiel Datenträger mit Daten, Software usw.), die vom Kunden zur Projektabwicklung mitgeliefert werden, sind Regelungen festgesetzt, die verhindern, dass diese vertauscht werden oder unberechtigtem Zugriff ausgesetzt werden oder verloren gehen können.

7. Identifikation und Rückverfolgbarkeit von Produkten

Die erbrachten Dienstleistungen werden so gekennzeichnet, dass die nachträgliche Rückverfolgbarkeit zu aufbewahrten Projektunterlagen und Qualitätsaufzeichnungen jederzeit möglich ist.

8. Prozesslenkung in der Dienstleistung

Sämtliche Schritte der Dienstleistungserbringung werden von der Vorbereitung über die Durchführung und Steuerung bis hin zur Endkontrolle geplant, um sicherzustellen, dass diese unter beherrschten Bedingungen ablaufen.

9. Prüfungen

Qualitätsprüfungen beweisen und dokumentieren in den Bereichen Eingangsprüfungen, Zwischenprüfungen und Endprüfungen das Erfüllen der Qualitätsanforderungen.

10. Prüfmittelüberwachung

Die Prüfmittel (zum Beispiel ACD-Telefonanlagen, Telemarketing-Software, Help-Desk-Software) werden planmässig überwacht und auf dem neusten Stand gehalten.

11. Prüfstatus

Der Status der erbrachten Dienstleistung wird fortwährend überprüft und ausgewiesen.

12. Lenkung fehlerhafter Produkte und Dienstleistungen

Fehlerhafte Produkte und Dienstleistungen (zum Beispiel Adresslisten) werden so behandelt, dass deren versehentliche Weiterverwendung ausgeschlossen ist.

13. Korrektur- incl. Vorbeugungsmassnahmen

Auftretende Fehler werden sofort korrigiert. Die Korrekturmaßnahmen schließen das wiederholte Auftreten von Fehlern aus.

14. Handhabung, Lagerung und Versand

Für Produkte, die physisch erstellt werden (zum Beispiel Datenbanken nach Adressqualifizierung), sind Regelungen für deren Handhabung, Lagerung und Versand festzulegen.

15. Lenkung von Aufzeichnungen

Verfahren für das Archivieren, Lagern und Pflegen von Aufzeichnungen (zum Beispiel Ansagetexte, Statistiken usw.) sind festgelegt.

16. Internes Qualitätsaudit

Die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements wird regelmäßig durch interne Qualitätsaudits nachgewiesen.

17. Ausbildung

Schulungsbedarf wird regelmäßig festgestellt, die zielgerichtete Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter wird sichergestellt.

18. Service

Service rund um die Uhr wird von unseren Kunden erwartet und von uns erbracht.

19. Statische Methoden

Soweit zweckmässig, werden statische Verfahren festgelegt und eingeführt. Gemeint sind hier vom Gesetzgeber vorgeschriebene Methoden (zum Beispiel Richtlinien für die Arbeit an Bildschirmarbeitsplätzen).