

13.06.2016 – 16:30 Uhr

## Callpoint AG steigert Prozess- und Servicequalität dank neuem Qualitätsmanagementsystem



Baden (ots) -

Ende Mai 2016 haben sich Callpoint und Tempobrain erfolgreich für die Normen EN 15838:2009 und ISO 9001:2008 zertifiziert. Durch die konsequente Weiterentwicklung des bewährten Qualitätsmanagementsystems profitieren die Kunden ab sofort von mehr Transparenz, einem optimalen Datenschutz und Informationssicherheit sowie einem modernen Personalmanagement. All dies führt zu einer hohen und stabilen Dienstleistungsqualität. Mit der Zertifizierung erfüllen Callpoint und Tempobrain die strengen Richtlinien der internationalen Norm in allen wichtigen Belangen eines qualitätsorientierten Contact Centers und im Personalverleih.

Neben Wachstum und geografischer Ausdehnung der Geschäftsaktivitäten stand mit der Übernahme der Tempobrain AG durch die Callpoint AG im Oktober 2015, die kulturelle und organisatorische Verschmelzung der beiden Unternehmen auf ein einheitliches hohes Qualitätsniveau im Vordergrund. Dabei sollte die neue Organisation von den besten Aspekten der jeweiligen Bereiche profitieren. Bei der organisatorischen Neuausrichtung lag die Priorität auf dem Thema Transparenz, verbesserte Messbarkeit der Leistung und Vereinfachung der Schnittstellen zum Kunden.

Qualitätszertifizierung nach EN 15838:2009 und ISO 9001:2008 Während der Standard ISO 9001 branchenunabhängig das Managementsystem eines Unternehmens bewertet, zielt die Norm EN 15838 spezifisch auf die Prozesse eines Contact Centers. Dabei geht es insbesondere um den Umgang mit sensiblen Kundendaten, die Rekrutierung und Ausbildung der Mitarbeitenden sowie der Rückverfolgbarkeit des Geschäftsfalles im Kundenkontakt. Die Regulierung im Bereich Konsumentenschutz verlangen zudem hohe interne Standards mit einer entsprechenden Prozessqualität.

Qualität und Effizienz erhöhen

Bei der hohen Erwartungshaltung der Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten ist es ein entscheidender Erfolgsfaktor, dem Kunden die Qualität zu liefern, die er mit dem Standort und dem Preisniveau in der Schweiz verbindet. Für hochwertige Dienstleistungen bedarf es Personal mit Fachkompetenz und Prozessverständnis sowie guten sprachlichen Fähigkeiten.

"Die verarbeitende Industrie macht es uns vor, wie man als Schweizer Unternehmen mit einer hohen Spezialisierung und top Qualität zur Weltspitze gehören kann. Dies gilt in gleichem Masse für den Dienstleistungssektor. Callpoint hat das verstanden und investiert gezielt in Qualität und Know-how." so Markus Buser, CEO, Callpoint AG

Die Callpoint AG ist ein inhabergeführter Schweizer Call Center Dienstleister und steht für qualitativ hochstehende Dialogmarketing- und 7x24h Kundendienst-Aktivitäten. Die Tochtergesellschaft Tempobrain AG ist seit über 18 Jahren spezialisiert auf innovative Lösungen im Personalverleih und der Arbeitsvermittlung. Mehr als 500 qualifizierte Mitarbeitende stehen für namhafte Unternehmen vor Ort oder an einem der drei Call Center-Standorte in Baden, Basel und Bern im Einsatz.

Kontakt:

Markus Buser, CEO  
Callpoint AG  
Bahnhofstrasse 31  
5400 Baden

Telefon: 058 201 15 72  
Email: markus.buser@callpoint.ch  
www.callpoint.ch

Medieninhalte



*Callpoint AG setzt auf Standort Schweiz und investiert in die Dienstleistungsqualität durch die Zertifizierung nach ISO 9001 und EN 15838. Weiterer Text über ots und [www.presseportal.ch/de/nr/100060168](http://www.presseportal.ch/de/nr/100060168) / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung bitte unter Quellenangabe: "obs/Callpoint AG/Christoph Küenzi"*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100060168/100789343> abgerufen werden.