

Presseinformation

18.07.2007

## Höchstes TQE-Zertifikat erstmals in Deutschland vergeben

Das Call Center der WDR mediagroup dialog GmbH erhält als erstes in Deutschland die Total Quality Excellence (TQE) – Zertifizierung auf 3-Sterne Niveau. Im Vorjahr wurde auf Anhieb ein Zertifikat mit 2-Sterne erreicht. Christiane Podang, Geschäftsführerin der WDR mediagroup dialog GmbH, freut sich über die Re-Zertifizierung und fügt hinzu: „Die Einstufung ist für uns ein Ansporn unser sehr hohes Qualitätsniveau nicht nur zu halten, sondern kontinuierlich noch weiter auszubauen.“

Das von Call Center Forum Deutschland e.V. und Deutschem Direktmarketing Verband e.V. für den deutschsprachigen Raum entwickelte und adaptierte Total Quality Management-Modell TQE ist ein auf die Call Center Branche angepasstes Qualitätsmanagementsystem. Um sich für ein TQE-Zertifikat zu qualifizieren, stellt sich ein Unternehmen freiwillig der jährlichen Prüfung durch die TÜV Rheinland Consulting GmbH.

„Immer mehr Unternehmen sehen den TQE-Ansatz als zentralen Erfolgsbaustein an. Um schnell zu den gewünschten Ergebnissen zu kommen, können die verantwortlichen Manager jetzt direkt von den Erfahrungen anderer Praktiker profitieren. Wir sind glücklich, diesen einzigartigen Know-How-Transfer jetzt flächendeckend von Flensburg bis München anbieten zu können.“ so Dr. Florian Schümann, Mitglied des Kompetenzteams der Hamburger TQE experts GmbH. In dem Unternehmen kommen neben professionellen, hauptberuflichen Beratern insbesondere Praktiker aus Call Centern zum Einsatz, die ihre Erfahrung weitergeben und damit Hilfestellung bei großen und kleinen TQE-Projekten anbieten. Qualitätsmanagement gewinnt auch für Inhouse Call Center zunehmend an Bedeutung, unterstreicht auch Christiane Podang: „Das Call Center des WDR ist in die ARD-Welt eingebunden und somit nicht als Dienstleister am Markt tätig. Dennoch müssen wir

uns natürlich mit dem freien Markt messen lassen. Wir sehen hier einen willkommenen und auch erforderlichen Wettbewerbsvorteil. Der Kunde WDR ist keinesfalls bis auf alle Ewigkeit gesichert, da in regelmäßigen Abständen Ausschreibungen stattfinden. Mit der Zertifizierung können wir den hohen Qualitätsstandard nach außen dokumentieren.“



**Top 50 CC ist eine Medieninitiative des**

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF vertritt eine Vielzahl von Unternehmen, die 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen Inhouse Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

**TOP 50 CC** will das Image der Call Center Branche mit positiven Nachrichten aus der Welt des Dialogmarketing verändern. In dieser stark wachsenden Branche arbeiten knapp 400.000 Menschen – in ganz normalen Beschäftigungsverhältnissen. Sie nehmen Beschwerdeanrufe entgegen, helfen in Assistance-Centern bei Autopannen oder Notfällen, beraten Kunden bei komplexen Themenstellungen zu Produkten und Dienstleistungen und verkaufen Produkte an interessierte Verbraucher – in täglich ca. 20 Millionen Telefonaten allein in Deutschland.

// 2.146 Anschläge

Bilder zu Call Center-Situationen finden Sie im Internet unter:  
[www.tbn-pr.de/kd/ccf/](http://www.tbn-pr.de/kd/ccf/)

**TBN Public Relations GmbH**

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: [ccf@tbn-pr.de](mailto:ccf@tbn-pr.de)

Telefon: 0911/977 916-0

Fax: 0911/977 916-19

[www.tbn-pr.de/kd/ccf](http://www.tbn-pr.de/kd/ccf)