

Qualitätssicherung als Schlüssel zu mehr Kundenzufriedenheit

bueroboss.de - Matrixzertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008

Gut durchdachte Arbeitsabläufe tragen entscheidend zur Dienstleistungs-Qualität und zur Kundenzufriedenheit bei. Ein anspruchsvolles Qualitätsmanagement im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist im bueroboss.de Verbund daher seit Jahren intern fest verankert und wird über das jährliche bueroboss.de Audit in allen Partnerfirmen überprüft.

Zusätzlich haben jetzt alle bueroboss.de Partnerfirmen eine DIN EN ISO 9001:2008 Zertifizierung erhalten: Vom Verbunddienstleister bueroboss.de/logistik wurde die bestehende QM-Dokumentation dazu auf Grundlage des einheitlichen bueroboss.de Handbuchs so modifiziert, dass sie gleichzeitig die ISO-Zertifizierung ermöglicht.

Inhaltlich sind die beiden Normen dementsprechend ähnlich, auch wenn das bueroboss.de Audit weiter ins Detail geht und höhere Anforderungen stellt. Unternehmensstrategie, Prozessorganisation, Mitarbeiterentwicklung, Kundenservice, Vertrieb, Rechnungswesen, EDV und Controlling – beide Standards unterstützen die Firmen darin, ihre Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit zu steigern. Außerdem erleichtert die Vereinheitlichung von Prozessen und Arbeitsabläufen die Zusammenarbeit und den Wissenstransfer untereinander.

Ein weiterer wertvoller Synergie-Effekt: Die Einheitlichkeit des neuen QM-Systems schafft die Möglichkeit zur ‚Matrixzertifizierung‘. Statt Einzelzertifizierungen der Partner wird der Verbund als Ganzes zertifiziert. Alle Partner erhalten automatisch mit Bestehen des bueroboss.de Audits nicht nur das altbekannte bueroboss.de Zertifikat, sondern zusätzlich das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001:2008. Die Matrixzertifizierung spart dem Einzelnen also beachtliche Kosten und erheblichen Aufwand.

Kunden im Durchschnitt ‚sehr zufrieden‘

Bundesweite Umfragen unter den Bestandskunden der derzeit acht bueroboss.de Partner ergeben übrigens, dass sich die Anstrengungen der Gruppe in Bezug auf die Kundenorientierung wirklich auszahlen.

Zweimal jährlich werden in einer elektronischen Kundenbefragung neben wechselnden Schwerpunkthemen gewisse Konstanten zur allgemeinen Kundenzufriedenheit abgefragt, deren Entwicklung positiver nicht sein könnte: In den letzten 3 Jahren hat sich die Bewertung des Gesamteindrucks kontinuierlich verbessert – in der aktuellsten Umfrage Ende des letzten Jahres lag dieser auf einer Skala von 1-5 bei einer Durchschnittsnote von 1,7! In den nächsten Jahren wird es darum gehen, diesen Wert zu halten.

Gute Durchschnittsnoten erhielten die Tools Katalog (2,1) und Webshop (2,0), alle anderen Kategorien bewegen sich sogar im Sehr-gut-Bereich: Die Freundlichkeit der Mitarbeiter etwa wurde mit 1,4 bewertet, die telefonische Beratung bekam eine 1,5 und das Thema Kulanz schaffte es auf einen Wert von 1,6.

Ein internes Ranking unterstützt die einzelnen Partner darin, Entwicklungen nachzuvollziehen und Verbesserungspotenzial zu erkennen. Bemerkenswert jedoch ist, dass sich das Feld mit maximal 0,5 Bewertungspunkten Differenz in allen Kategorien als erfreulich homogen und geschlossen erweist.

//Informationen Stand: März 2011

Abdruck honorarfrei – Beleg erbeten.
Weitere Informationen und Bildmaterial auf Anfrage.

//Pressekontakt bueroboss.de:

Caroline Schiffer
Tel 05551-9823-61, Fax 05551-9823-69, Email Caroline.Schiffer@bueroboss.de