

codia

Zertifikat für Kundenservice

[17.01.2012] Im Rahmen eines Qualitätsratings hat die Firma codia für ihren Kundenservice ein Zertifikat mit der Bestnote erhalten.

Um die Servicequalität ihres Kunden-Supports zu belegen, hat sich das Unternehmen codia einem Qualitätsrating unterzogen. Dabei wurde der Kundenservice von der Firma PerformNet nach einem detaillierten Anforderungskatalog beurteilt und erhielt abschließend nach Angaben von codia ein 5-Sterne-Qualitätszertifikat. In die Bewertung flossen die Verfügbarkeit der Services Desk Hotline für Kunden und gemessene Antwortzeiten ebenso ein wie die Art und Weise, wie codia Kundenanfragen erfasst, dokumentiert und eskaliert. Know-how-Sicherung, Contracting, Management und Qualitätssicherung im Servicebereich waren weitere Prüfbereiche. Meinert Jäkel, Leiter Professional Services bei codia, erklärt: „Unser Kundenservice ist einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterworfen. Den Anwendern unserer Software belegen wir durch das Qualitätszertifikat, dass wir unsere Dienstleistungsstandards regelmäßig überprüfen lassen und somit notwendige Korrekturen einleiten können.“

(cs)

Stichwörter: Panorama, Zertifikat