

## Zertifizierte Qualität

Qualitycube bietet jetzt ein zweistufiges Seminar für Qualitätsbeauftragte in Servicecentern an. In zwei aufeinander aufbauenden Seminar-Modulen wird den Teilnehmern vermittelt, wie sie in ihren Unternehmen Qualitätsanalysen sinnvoll planen und durchführen sowie Qualitätsmanagement-Systeme aufbauen und intern auditieren können. Dabei wird insbesondere auf die Standards in Call- und Servicecentern wie ISO 9001, QMCC und die neue EN 15838 eingegangen. Das zweite Modul kann mit einer qualifizierten Prüfung zum „Qualitätsbeauftragten Servicecenter mit Tüv Rheinland geprüfter Qualifikation“ abgeschlossen werden.

## Avanade kauft dazu

Avanade Deutschland will den deutschen CRM-Anbieter E-Connex, Kiel, übernehmen. Mit der Übernahme will das Unternehmen, das im Jahr 2000 von Accenture und Microsoft gegründet worden war, seine Marktposition als Anbieter von Microsoft Dynamics CRM- und Anything Relationship Management (xRM)-Lösungen ausbauen. Darüber hinaus soll das eigene Portfolio im Rahmen On-Premise gehosteter sowie cloudbasierter Microsoft CRM-Dienstleistungen erweitert werden.

## Bosch CC verstärkt Zusammenarbeit mit Presentec

Der Dienstleister Bosch Communication Center intensiviert seine Zusammenarbeit mit Presentec, einem Anbieter von Lösungen für den Personenschutz sowie Trackinglösungen. Bosch CC ist für sämtliche Dienstleistungen im Alarm-Management für die Kunden von Presentec verantwortlich. Diese können künftig ihre Personennotsignalanlagen (PNA) von den Bosch-Sicherheitsleitstellen aus der Ferne überwachen lassen. Der Kunde kann seine PNAs auf dem von Presentec betriebenen Portal lokalisieren, das Portal ist an den Empfangsrechner der Notruf- und Serviceleitstelle von Bosch angebunden. Im Alarmfall werden die Daten an die Leitstelle übertragen. Der gemeinsame Service wird zunächst nur in Deutschland angeboten.

## Ordnungsgeld für Werbeanrufer

Der Dienstleister Primacall, Berlin, ist vom Landgericht Berlin zur Zahlung eines Ordnungsgeldes von 50.000 Euro verurteilt worden. Das Unternehmen habe wiederholt rechtswidrig Werbeanrufer bei Verbrauchern getätigt und damit ein früheres Verbot, Verbraucher ohne Einwilligung anzurufen, nicht eingehalten. Das Unternehmen hatte dagegen erklärt, es lägen entsprechende Einwilligungen vor und berief sich auf eine Klausel, in der es unter anderem hieß: „Ja, ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben vom Veranstalter (...) für Werbezwecke (E-Mail-Werbung und schriftliche Werbung) und dem Partnerunternehmen des Gewinnspiels Primacall GmbH für Werbezwecke

(Telefonmarketing) verarbeitet und genutzt werden. Diese Unternehmen dürfen mir Informationen, Angebote und Werbung (Telefonmarketing, E-Mail-Werbung und schriftliche Werbung) innerhalb der nächsten acht Monate übermitteln (...).“

Das Gericht hielt diese Bestimmung für nicht ausreichend, denn es werde nicht klar, für welche Bereiche die Einwilligung gelte. Ein inhaltlicher Zusammenhang oder eine Konkretisierung in Bezug auf das Gewinnspiel sei nicht ersichtlich, daher liege keine wirksame Einwilligung vor. Die erneuten Anrufe seien daher unerlaubt erfolgt, so dass das Gericht das Ordnungsgeld verhängte (Az: 15 O 762/04). (sf)

## Tas kooperiert mit Centrecom

Der Contact Center-Dienstleister Tas Leipzig hat eine Kooperation mit dem Contact Center Centrecom aus Malta geschlossen. Ziel der Kooperation ist es, das Leistungsangebot besonders in sprachlicher Hinsicht auszubauen und die Internationalisierung beider Unternehmen zu fördern. Centrecom ist das integrierte Contact Center der World Aviation Group und auf die Luftfahrtindustrie sowie die Reise- und Touristikbranche spezialisiert. Centrecom bietet Dienst-

leistungen im Bereich der Kundenkommunikation in diversen Fremdsprachen an.



**v.l.:** Dominic Attard (CEO Centrecom), Kai Zuchold (Tas), Sylvia Geyer (Tas), Christian Geyer (Tas), Nadia Pace (Centrecom), Jochen Geyer (Tas) und der Honorarkonsul der Republik Malta Detlef Bischoff wollen die Internationalisierung gemeinsam fördern.

## Index für Prozessqualität

Digital Intelligence Institute hat einen Index zur Bewertung der digitalen Prozessqualität in Unternehmen und öffentlichen Institutionen entwickelt. Der Index zur Process Quality soll der systematischen Selbstanalyse dienen und ist kostenlos. Er umfasst insgesamt 34 Einzelaspekte in sechs verschiedenen Bewertungskategorien, dazu gehören neben dem Digitalisierungsgrad, der Prozesseffizienz

und Agilität der digitalen Prozesse außerdem die Steuerungsfähigkeit, der Integrationsgrad sowie die Compliance-Verhältnisse. Die Teilnehmer erhalten zudem anhand einer Verlaufskurve eine Darstellung darüber, wie ihre Angaben gegenüber dem Durchschnittswert der vorherigen Teilnehmer ausgefallen sind. Optional können sie eine Vergleichsauswertung für ihre Branche erhalten.