



Foto: TÜV Rheinland | ©

Fragen und Antworten zum Standard „Geprüfte Servicequalität – Finance“

Wir haben häufig gestellte Fragen zu dem Standard „Geprüfte Servicequalität – Finance“ beantwortet. Sie interessieren sich für eine Zertifizierung? **Kontaktieren Sie uns!**

1. GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT – FINANCE: WAS IST DAS?

Unser Standard „Geprüfte Servicequalität - Finance“ dient dazu, Ihr Unternehmen aus Sicht Ihrer Kunden zu analysieren. Eine stärkere Kundenorientierung gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihren Service und Ihre Prozesse speziell für den Finanzbereich zu optimieren und diese Verbesserung mit der Zertifizierung und dem werbewirksamen TÜV Rheinland Prüfzeichen sichtbar zu machen.

2. WIE UNTERSCHIEDET SICH DIE „GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT – FINANCE“ VON DEM ALLGEMEINEN STANDARD?

Der Standard „Geprüfte Servicequalität – Finance“ legt den Fokus speziell auf die Serviceprozesse im Finanzbereich. Gerade die Arbeit mit Geld erfordert eine hohe Sensibilität und eine große Vertrauensbasis. Der Umgang mit dem Kunden und die damit verbundenen Prozesse müssen demnach speziell auf diese besonderen Erfordernisse abgestimmt sein. Unsere Experten unterstützen Sie durch die Analyse Ihres Service, diese Bedürfnisse optimal in Ihre Prozesse einzubauen.

3. FÜR WEN EIGNET SICH DER STANDARD?

Der Standard ist speziell auf Finanzdienstleister, wie Banken, Sparkassen oder auch Versicherungsunternehmen ausgerichtet.

4. WIE SIEHT EIN OPTIMALER BERATUNGSPROZESS FÜR FINANZDIENSTLEITER AUS?



Der Blickwinkel liegt auf der Qualität des Kundenservice in seiner gesamten Abwicklung. Dabei spielen die unmittelbaren Serviceerlebnisse des Kunden eine wichtige Rolle, beispielsweise wie er das Unternehmen im persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Kontakt wahrnimmt. Zusätzlich sind aber auch die unternehmensinternen Prozesse der Leistungserbringung relevant, denn auch diese mittelbaren Serviceerlebnisse prägen die vom Kunden insgesamt wahrgenommene Servicequalität.

Zur kompetenten Betreuung der Kunden und zur Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit sind daher definierte und systematische Serviceprozesse notwendig.

Es ist notwendig, ein Servicequalitätsmanagementsystem zu implementieren und sukzessive weiterzuentwickeln. Es soll gewährleisten, dass das Finanzunternehmen die Serviceversprechen gegenüber seinen Kunden dauerhaft erfüllen

kann. Es leitet von seiner Servicephilosophie eine Servicepolitik und entsprechende Ziele ab, die es mit entsprechenden Ressourcen in seinen Geschäfts- und Serviceprozessen umsetzt. Für eine systematische Vorgehensweise ist es notwendig, die Wirksamkeit zu überprüfen und die Wahrnehmung durch die Kunden zu berücksichtigen.

Durch den systematischen Ansatz kann das Unternehmen erreichen, dass sich die Kundenzufriedenheit bis zur Kundenbegeisterung weiterentwickelt.

5. WELCHE VORTEILE BRINGT MIR EINE SERVICEZERTIFIZIERUNG IM FINANZBEREICH?

- Decken Sie Schwachstellen auf und verbessern Sie Ihre Kundenorientierung.
- Dokumentieren und sichern Sie Ihre Servicequalität.
- Heben Sie sich durch ein unabhängiges Qualitätsurteil vom Wettbewerb ab.
- Stärken Sie die Kundenbindung.

6. WAS SIND PRÜFKENNGRÖSSEN DER PROZESSE MIT STARKER KUNDEN-ORIENTIERUNG?

- Erreichbarkeit der Servicebereiche.
- Reaktionszeiten auf Kundenanfragen.
- Abwicklungsdauer von Geschäftsvorfällen.
- Kundenorientierter Umgang mit Beschwerden
- Dokumentierte Prozessergebnisse im Bereich der Kundenkommunikation über alle Medien.

7. WORAUF BASIERT DER STANDARD „GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT – FINANCE“?

Der Standard basiert in seinen Grundzügen auf der **ISO 9001**, allerdings wurde die Perspektive verändert. Im Gegensatz zu einer Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems aus Unternehmenssicht, handelt es sich bei diesem Standard um Anforderungen an ein Servicequalitätsmanagementsystem, der aus Kundensicht betrachtet wird. Zur kompetenten Betreuung der Kunden und zur Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit sowie einer dauerhaften Kundenbindung, sind definierte und systematische Serviceprozesse notwendig, die implementiert und sukzessive weiterentwickelt werden müssen.

8. WARUM WURDE DER STANDARD „GEPRÜFTE SERVICEQUALITÄT – FINANCE“ ENTWICKELT?

Die Grundlagen für den Standard „Servicequalität“ wurden im Jahr 2005 im Rahmen eines Auditverfahrens zur Überprüfung der von Kunden wahrnehmbaren Serviceprozesse in den Bereichen Telefon, Brief und E-Mail eines Versicherungsunternehmens gelegt. Diese flossen dann mit weiteren Anforderungen in unseren Standard „Zertifizierte Servicequalität - Finance“ (FSQ) ein, um ein (Service) Managementsystem für Banken, Sparkassen und Versicherungen in Hinblick auf eine vom Endkunden erlebbare Servicequalität sowohl in den unmittelbar kundennahen Bereichen, aber auch in den Backofficebereichen, deren Servicequalität mittelbar erlebt wird, bewerten zu können. Die branchenspezifischen Anforderungen des Standards sind somit aus der Praxis für die Praxis entwickelt worden.

9. WAS ANALYSIEREN UNSERE AUDITOREN BEI DER PRÜFUNG DER SERVICEQUALITÄT?

Wir analysieren Leistungsprozesse in den betreffenden Organisationseinheiten des Unternehmens hinsichtlich:

- Der relevanten Prozessfestlegungen und Prozessvorgaben.
- Der Messung der Prozessgenauigkeit und Bewertung der Kompetenz hinsichtlich der Prozessabläufe.
- Des Reklamations-/Beschwerdemanagements.
- Der internen Messverfahren zur Gewinnung valider Werte als Basis zur Prozesssteuerung.
- Des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zur Sicherstellung der Zielerreichung.
- Der Maßnahmenfestlegung als Ergebnis des Soll-Ist-Abgleiches.

Zusätzlich erfolgt eine Bewertung des Managements der Fachkompetenz, und aller weiteren Prozesse, die auf Grund der Branche und Organisationsform oder -größe für die Servicequalität bewertungsrelevant erscheinen.

Die Wirksamkeit der Serviceprozesse wird in den jeweiligen Bereichen vor Ort überprüft. Beispielsweise prüft der Auditor das Servicecenter und Geschäftsstellen oder auch die Schadensabwicklung in Versicherungsunternehmen. Auditgespräche mit Führungskräften und Mitarbeitern werden direkt an den Arbeitsplätzen durchgeführt. Dabei verfolgt der Auditor stichprobenhaft einzelne Vorgänge, die für die Beurteilung der Servicequalität wichtig sind.

SIE HABEN WEITERE FRAGEN? UNSERE EXPERTEN STEHEN IHNEN MIT EINEM KOSTENFREIEN INFORMATIONSGESPRÄCH ZUR VERFÜGUNG. SPRECHEN SIE UNS HIERZU GERNE AN!

[ONLINE KONTAKT](#)

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln
Tel. +49 800 888 2378
Fax. +49 800 888 3296
tuvcert@de.tuv.com
www.tuv.com/servicequalitaet-finance



 **TÜVRheinland®**
Genau. Richtig.