

## Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 - uniVersa-Kundenservicecenter erfolgreich zertifiziert

**Der Kunde steht bei der uniVersa im Mittelpunkt. Das bestätigt eine Zertifizierung des Kundenservicecenter (KSC), das nach dem internationalen Standard ISO 9001 von der Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen GmbH (DQS) durchgeführt wurde. Auf dem Prüfstand kamen die Bearbeitung der ein- und ausgehenden Kundentelefonie sowie die E-Mail- und Faxbearbeitung. Die Abläufe und Prozesse im KSC sind transparent, qualitätsgesichert und auf eine kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet.**

Der Kunde steht bei der uniVersa im Mittelpunkt. Das bestätigt eine Zertifizierung des Kundenservicecenter (KSC), das nach dem internationalen Standard ISO 9001 von der Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen GmbH (DQS) durchgeführt wurde. Auf dem Prüfstand kamen die Bearbeitung der ein- und ausgehenden Kundentelefonie sowie die E-Mail- und Faxbearbeitung. Die Abläufe und Prozesse im KSC sind transparent, qualitätsgesichert und auf eine kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet. Zudem haben die Mitarbeiter ein hohes Qualitätsbewusstsein und sind stets auf Kundenwünsche fokussiert. Entgegen vieler anderer Unternehmen, die auch branchenübergreifend ihr Servicecenter auslagern, wird bei der uniVersa das KSC in der Hauptverwaltung in Nürnberg seit 2007 durch eigene Mitarbeiter betrieben. Diese sind fachlich qualifiziert und kennen das Unternehmen in all seinen Facetten und Abläufen. Das stellt eine hohe Kundenzufriedenheit sicher, wie die ISO-Zertifizierung zeigt.

### **Ihr Ansprechpartner:**

Stefan Taschner

- Pressesprecher -

Telefon: 0911 / 5307 - 1698

Fax: 0911 / 5307 - 1676

E-Mail: [presse@universa.de](mailto:presse@universa.de)

Internet: [www.universa.de](http://www.universa.de)

### **Über die uniVersa Versicherungen**

Die uniVersa Versicherungen sind eine Unternehmensgruppe mit langer Tradition und großer Erfahrung, deren Ursprünge auf das Jahr 1843 - dem Gründungsjahr der uniVersa Krankenversicherung a.G. als älteste private Krankenversicherung Deutschlands und 1857, dem Gründungsjahr der uniVersa Lebensversicherung a.G. - zurückgehen. Als moderner Finanzdienstleister ist die uniVersa heute auf die Rundum-Lösung von Versorgungsproblemen vornehmlich der privaten Haushalte sowie kleinerer und mittlerer Betriebe spezialisiert. Mehr als 6.000 Mitarbeiter und Vertriebspartner stehen bundesweit als kompetente Ansprechpartner den Kunden zur Verfügung.

universa