

ZERTIFIKAT

Dienstleistungsmanagementsystem für Kundenkontaktzentren gemäß DIN EN ISO 18295-1:2017

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß
TÜV NORD CERT-Verfahren A850-VA02 bescheinigt für

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover
Deutschland



Geltungsbereich

**Telefonischer und schriftlicher Kundenservice / Tarifberatung (Inbound) für
Kunden des Großraum Verkehr Hannover (GVH)**

Im Rahmen der Zertifizierung wird durch jährliche Audits vor Ort die Umsetzung der DIN EN ISO 18295-1:2017
bei Kundenkontaktzentren und Service-Center hinsichtlich folgender Aspekte verifiziert:

- Aufgaben in der Kundenbeziehung
- Kundenorientierte Leitung
- Personalmanagement
- Operative Prozesse
- Infrastruktur des Dienstleisters
- Verhältnis zum Auftraggeber

Zertifikat-Registrier-Nr. 78 865 046453
Auditbericht-Nr. 3524 5563

Gültig von 2019-07-03
Gültig bis 2022-07-02
Erstzertifizierung 2019


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2019-07-03

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.