



Garantiert!

Wir halten, was Sie sich von uns versprechen ...

With head and heart in finance



Wir investieren täglich in gute Beziehungen.

Kundenzufriedenheit professionell und turnusmäßig zu erfassen, ist bei EOS KSI nicht nur im Rahmen der TÜV-Zertifizierung vorgesehen. Sie dient uns auch als ständige Motivation und tägliche Antriebsfeder für gemeinsamen Erfolg.



Bei uns sind Sie sicher.

Informationsverarbeitung ist eine zentrale Voraussetzung für die Aufgaben, die wir für Sie übernehmen. Alle wesentlichen strategischen und operativen Funktionen werden durch Informationstechnologie, die den neuesten Standards entspricht, maßgeblich unterstützt.

Informationssicherheit bei EOS KSI bedeutet:

Menschen

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dem BDSG verpflichtet. Unsere Abläufe entsprechen diesem Gesetz; seine Einhaltung wird kontrolliert und ist lückenlos dokumentiert.

Das sagen unsere Kunden über uns:

- Unser Gesamtimage wird in besonders hohem Maße als seriös und vertrauenswürdig beschrieben.
- 90 % sind mit der Betreuung durch EOS äußerst zufrieden.
- Mehr als 80 % schätzen das partnerschaftliche Verhalten in der Zusammenarbeit sehr.
- 80 % nehmen uns als überaus service- und kundenorientierten Partner wahr.
- Über 70 % sehen bei EOS eine absolute Fokussierung auf den Erfolg des Kunden.

... und vieles mehr. Wann sind Sie dabei?

Quelle: Ipsos Loyalty, EOS KSI Kundenzufriedenheit 2009

Dokumente

Alle Dokumente werden gemäß zertifizierter QM-Prozesse gehandhabt und in speziellen Räumen und Sicherheitsschränken aufbewahrt. Alle Änderungen an elektronischen Dokumenten werden nachvollziehbar gesichert. Wer welche Informationen einsehen kann ist individuell geregelt.

Gebäudesicherheit

Der Zutritt zu den Gebäuden ist ausschließlich autorisierten Personen erlaubt und unterliegt unseren Sicherheitskontrollen.

Technik

Wir verwenden moderne Sicherungs- und Sicherheitstechniken, um unsere EDV-Systeme möglichst unangreifbar zu machen: Back-up-Kopien, Passwortschutz auf verschiedenen Hierarchieebenen, Virens Scanner, mehrstufige Firewallsysteme, Notstromversorgung ...

Dazu gibt es noch viel mehr zu sagen – unsere Sicherheitsrichtlinien erhalten Sie per E-Mail.

Immer erstklassig betreut.

Unsere Kundenumfragen bescheinigen uns außergewöhnliche Serviceorientierung und Dienstleistungsqualität. Klar, bei einem Dienstleistungsunternehmen sollte man das auch erwarten. Dürfen wir Sie überraschen? Unsere Garantien im Einzelnen:

Bearbeitungsgarantie

Wir reagieren an Werktagen innerhalb von 24 Stunden auf jede Anfrage – ob diese telefonisch, per Mail oder per Brief eintrifft.

Gesetzesgarantie

Gesetz und Rechtsprechung sind verbindliche juristische Grundlage für unsere Tätigkeit.

Kompetenzgarantie

Wir ruhen uns nicht auf Erreichtem aus, sondern sichern die Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – und damit die Bearbeitungsqualität – mit einem umfangreichen Programm an Schulungen und Weiterbildungen.

Beratungsgarantie

Wir erörtern Ihnen gern alle ersichtlichen Risikofaktoren und unterstützen Sie damit bei Einschätzungen und Entscheidungen.

Verfügbarkeits- und Transparenzgarantie

Unsere Produktivsysteme haben eine Verfügbarkeit von fast 99,9 %.

Erreichbarkeitsgarantie

Wir sind von Montag bis Freitag zwischen 7 und 18 Uhr und auch an nicht bundeseinheitlichen Feiertagen von 8 bis 17 Uhr für Sie da!

Wir nehmen mindestens 90 % der eingehenden Anrufe innerhalb von elf Sekunden an. Ist Ihr Ansprechpartner einmal nicht verfügbar, rufen wir Sie zurück – innerhalb der nächsten vier Stunden und beraten Sie qualifiziert.

Und wenn Sie doch einmal nicht zufrieden sein sollten?

Dann wollen wir daraus lernen, um noch besser zu werden. Die verantwortliche Führungskraft meldet sich innerhalb eines Arbeitstages bei Ihnen. Abschließend klären wir offene Fragen spätestens nach sieben Tagen.

Mit Brief und Siegel.

EOS KSI ist der am umfänglichsten zertifizierte Dienstleister im Kredit- und Forderungsmanagement. Ein Unternehmen, welches nach der ISO-Norm 9001 zertifiziert ist, ist beispielsweise verpflichtet die Kundenzufriedenheit zu untersuchen und permanent zu verbessern. Eine Zertifizierung stellt hohe Anforderungen an das Unternehmen und ist zeitaufwendig.

Der TÜV überprüft die Einhaltung der zugrunde liegenden Normen in regelmäßigen Abständen erneut.

EOS KSI ist gemäß ISO 9001:2000 zertifiziert und „... weist ein außerordentliches Verständnis für die Qualität ihrer Dienstleistungen ... auf.“ (Abschlussbericht TÜV Rheinland)

Darauf sind wir stolz, und Sie haben stets die Sicherheit, dass wir halten, was wir versprechen.



EOS Deutschland GmbH

Geschäftsbereich B2B

Gottlieb-Daimler-Ring 7-9

74906 Bad Rappenau

www.eos-deutschland-b2b.de