

ÇMD SEKTÖRE
AVRUPA
STANDARTLARINI
GETİRDİ!

ÇMD SEKTÖRE DÜNYA STANDARTLARINI GETİRİYOR!

AMACI

- Müşteri İletişim Merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek ve arttırmak,
- Sektörde standart hizmet verilmesini sağlamak,
- Müşterilerin, çözüm ortaklarının ve personelin memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak,
- Sürekli gelişim kültürünü oluşturarak Müşteri İletişim Merkezinin değerinin artmasını sağlamak.

FAYDALARI

- Müşteri İletişim Merkezlerinin yurtiçinde ve yurtdışında bilinen, güçlü, kaliteli bir markaya sahip olmasını,
- Hizmet süreçlerinin etkinliğinin artırılmasını,
- Rakiplerden farklı olmayı ve fark yaratmayı,
- Üst yönetim stratejisi ve politikaları ile gelişmeyi,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin, altyapının, yüklenicinin, acil durum planlarının sürekli iyileştirilmesi ve gelişmesini,
- Müşteri memnuniyetinin artmasına ve Müşteri İletişim Merkezlerinin çevreye duyarlı olmasını sağlar.

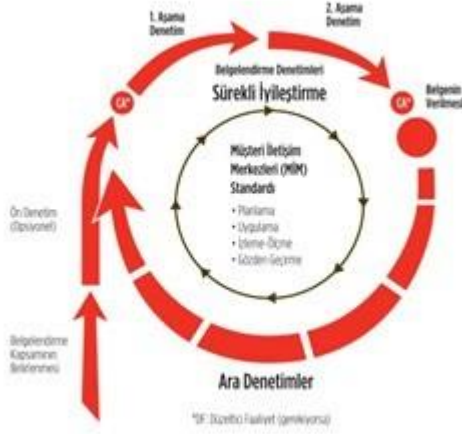
ÖZELLİKLERİ

- Uluslararası Standardizasyon Komitesi (ISO) tarafından hazırlanmıştır,
- Müşteri İletişim Merkezlerine özel hazırlanmış bir standarttır,
- Uluslararası geçerliliğe sahiptir,
- İç ya da dış kaynaklı bütün Müşteri İletişim Merkezlerinde uygulanabilir,
- Bu standart diğer yönetim sistemleri ile entegre edilebilir (ISO 9001 Kalite, ISO 27001 Bilgi Güvenliği, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri).

KAPSAM

- Müşteri İlişkileri Gereklilikleri
- Müşteri Odaklı Liderlik
- İnsan Kaynakları
- Operasyonel Süreçler
- Hizmet için Altyapı
- Kuruluş ile İlişkiler

Belgelendirme Süreci



1.GAP ANALİZİ

Amaç, iş süreçlerinizin ISO 18295 Müşteri İletişim Merkezleri (MİM) Standardına uygunluğunu değerlendirmektir. GAP analizi kuruluşunuzun bu yeni Yönetim Sistemi'ni uygulamanıza yardım eder ve belgelendirme için hazırlık durumunuzu kontrol eder.

GAP Analizi süreci aşağıdaki şekildedir:

- Kapsamın tanımı
- GAP Analizi denetimi
- Uygunsuzlukların ve iyileştirme fırsatlarının raporlanması

2. BELGELENDİRME SÜRECİ

- Belgelendirme kapsamı tanımlanır,
- Ön denetim (opsiyonel): GAP analizi ve standartla ilgili durumunuzun tespiti yapılır,
- Belgelendirme denetimi 2 aşamadan oluşur:
 1. Aşama-kuruluşun belgelendirmeye hazır olup olmadığının gözden geçirilmesi,
 2. Aşama-kuruluşun yönetim sisteminin etkinliği de dahil olmak üzere uygulamaların değerlendirilmesi.
- 2. Aşama denetimin sonuçları olumlu olduğu takdirde 3 sene boyunca geçerli bir sertifika verilir,
- Sürekli iyileştirmenin izlenmesi ve yönetim sisteminin standardın gerekliliklerini yerine getirmekte olduğunun doğrulanması için ara denetimler yapılır,
- 3 yıl sonra tüm yönetim sisteminin etkinliğinin ve uygunluğunun sürdürdüğünü onaylamak için tekrar belgelendirme yapılır.

Belgelendirme Sürecindeki İş Ortağımız: Bureau Veritas

- ISO 9001 Kalite, ISO 14001 Çevre, ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği, ISO 50001 Enerji, IATF 16949 Otomotiv, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Sistem Standartlarında Türkiye'de ve dünyada öncüdür.
- Dünya çapında 100'den fazla ülkede varlık gösteriyor olması müşterilerinin hem uluslararası tecrübeden hem de yerel standart bilgisinden faydalanmasını sağlar.
- Bureau Veritas Belgelendirme markası firmanızın mükemmellik, sürdürülebilirlik ve güvenilirliğine yönelik sürekli taahhüdünüzün küresel olarak kabul ve tanınmasının sembolüdür.



ÇMİ SEKTÖRE
AVRUPA
STANDARTLARINI
GETİRİP!

2018 YILINDA HİSTİTİ LİTİYON MEMERİLEME KURUMU BELLEKLENDİRİLMİŞ

YAKI

- ÇMİ Kurumu, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.

YAKI

- ÇMİ Kurumu, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.

YAKI

- ÇMİ Kurumu, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.

YAKI

- ÇMİ Kurumu, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.
- Kurumun amacı, Türkiye'nin en büyük ve en aktif kurumu.