

# Çağrı merkezlerine Avrupa standartları geliyor

H.Merkezi/E.Çözüm

Çağrı merkezi sektöründeki firmalar, hizmet kalitelerinin Avrupa standartlarında olduğunu belgeleme imkanına kavuştular. Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) tarafından yürütülen çalışma neticesinde hayata geçirilen "Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi", sektördeki firmaların hizmet kalitesini yükseltirken, insana ve doğaya duyarlılık adına önemli kazanımları da beraberinde getirecek. Aynı zamanda kurumlar, "EN 15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri (MİM) Standardı"na uyum sağlamış olacaklar. Avrupa

Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanmış bulunan belgelendirme çalışmasıyla, sektördeki hizmet süreçlerinin etkinliğini artırılmasını da hedefliyor. Çağrı Merkezleri Derneği, belgelendirme sürecini Bureau Veritas ile birlikte yürütüyor.

## BELGE REKABET GETİRECEK

Çağrı Merkezleri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Bahadır Pekkan, ÇMD olarak sektörün standart bir hizmet yapısına kavuşmasını hedeflediklerini ve bu doğrultuda belgelendirme sürecine büyük önem taşıdığını belirtti: "Uzun bir hazırlık döne-

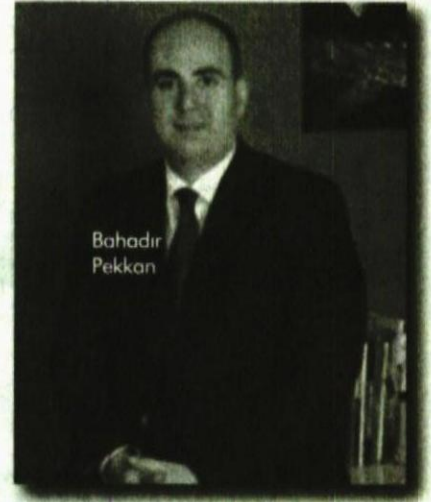
minin ardından hayata geçirdiğimiz belgelendirme çalışması aracılığıyla sektörümüzdeki hizmet kalitesini belirlemeyi ve artırmayı amaçlamaktayız. Aynı zamanda çağrı merkezi müşterilerinin, çözüm ortaklarının ve çağrı merkezi çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak da bu sayede mümkün olacak. Belgelendirme çalışması sayesinde sürekli gelişim kültürünü oluşturarak bu alandaki kurumların hizmetlerinin değer kazanmasını da sağlayacağımıza inanıyoruz." Bahadır

Pekkan, ÇMD tarafından hayata geçirilen belgelendirme çalışmalarıyla müşteri iletişim merkezlerinin yurtiçinde ve yurtdışında



ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ  
CALL CENTERS ASSOCIATION

kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya sahip olacağını çiziyor: "Bu sayede hizmet süreçlerinin etkinliği artırırlarken, üst yönetim stratejisiyle kesintisiz gelişme de sağlanabilecek. Sektör açısından kritik önem taşıyan bilgi ve iletişim teknolojilerinin, altyapının, yüklenicinin, acil durum planlarının sürekli iyileştirilmesi ve gelişmesi de belgelendirme çalışması-



Bahadır Pekkan

nın olumlu yansımalarından biri olacak. Müşteri memnuniyetinin artmasının yanı sıra sektörde büyük hassasiyet gösterdiğimiz insana ve çevreye duyarlılık adına önemli kazanımlar sağlanırken, belgeyi almaya hak kazanan firmalar açısından rekabet üstünlüğünü de beraberinde getirecek."