

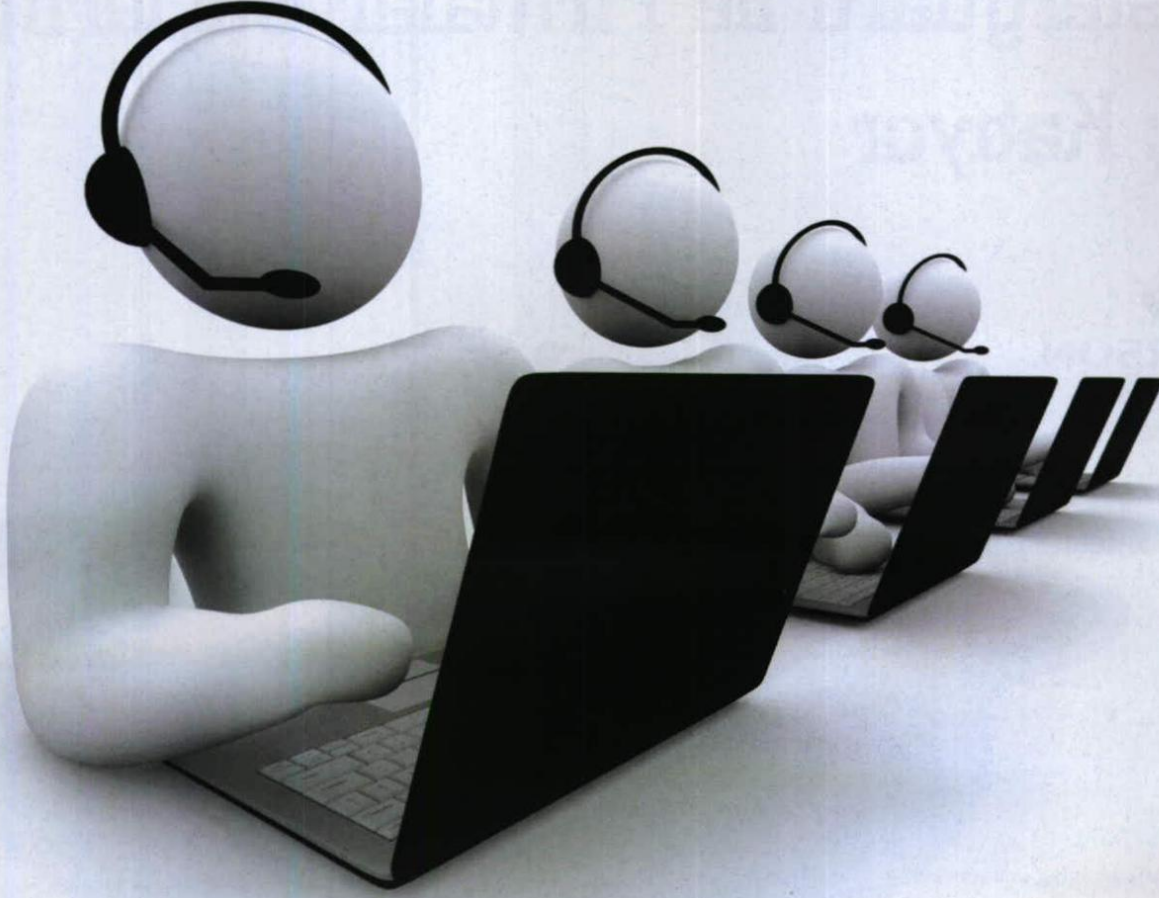
# Çağrı Merkezi Sektörüne Avrupa Standartları Geliyor



**Ç**ağrı Merkezleri Derneği (ÇMD), çağrı merkezi sektörünün standartlarını yükseltmek hedefiyle başlattığı belgelendirme çalışmalarını tamamladı. ÇMD tarafından hayata geçirilen "Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi", Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanmış bulunuyor. ÇMD belgelendirme sürecini Bureau Veritas ile birlikte yürütüyor. Sektördeki firmalar için özel hazırlanmış bir standart sunan "Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi" uluslararası geçerliliğe sahip bulunuyor. İç ya da dış kaynaklı bütün müşteri iletişim merkezleri, belgelendirme sürecinde aranılan tüm gerekli standartları sağlayabildikleri takdirde belgeye sahip olabiliyorlar. Üstelik bu standart ISO 9001:2008 Kalite, ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği, ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri gibi diğer yönetim sistemleriyle de entegre edilebiliyor. Çağrı merkezleri, belgelendirme için Çağrı Merkezleri Derneği'ne başvuru yaptıktan sonra uzmanlar tarafından bir dizi incelemeden geçiriliyor ve belgeyi almak için uygunlukları değerlendiriliyor.

Sektörün önde gelen firmaları daha şimdiden belgelendirme için başvuru yaparak denetim çalışmalarını başlatmış bulunuyorlar. Çağrı merkezleri arasında belgelerini almış olan firmalar da mevcut.

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 döneminin 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 çalışmalarınıyla müşteri iletişim merkezlerinin yurtiçinde ve



yurtdışında kabul gören, güçlü, kaliteli bir yapıya sahip olacağının altını çiziyor: "Bu sayede hizmet süreçlerinin etkinliği artırılırken, 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 çalışmasının 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."

EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet

Belgelendirmesi şu başlıkları kapsıyor:

- Üst Yönetim Stratejisi ve Politika
- Müşteri İletişim Temsilcileri
- Altyapı
- Prosesler
- Müşteri Memnuniyeti
- Sosyal Sorumluluk

#### **Kapsamlı bir belgelendirme süreci uygulanıyor**

"Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi" için başvuruda bulunan kurumlar kapsamlı bir inceleme sürecinden geçiriliyor. Belgelendirme sürecinin sağlıklı bir şekilde yürümesi için, belge almak için başvuru yapan kurumda mevcut durum analizi çalışması gerçekleştiriliyor. Bu aşamada amaç, iş

süreçlerinin "EN 15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri (MİM) Standardı"na uygunluğunu değerlendirmek olarak tanımlanabilir. Mevcut durum analizi kurumun bu yeni yönetim sistemini uygulamasına yardımcı olurken, belgelendirme için hazırlık durumunu da kontrol ediyor. Öncelikle kapsam tanımlanıyor, ardından mevcut durum analizi denetimi gerçekleştiriliyor, sonrasında ise uygunsuzlukların ve iyileştirme fırsatlarının raporlanması tamamlanıyor. Bu rapor sonucuna göre firma eksikliklerini gidererek belge almak üzere başvuru yapabilir duruma geliyor.

Kurumun yönetim sisteminin etkinliğinin de dahil olduğu uygulamaların değerlendirildiği belgelendirme denetiminin sonuçları olumlu ise, müşteri iletişim merkezi 6 sene boyunca geçerli bir sertifika almaya hak kazanıyor. Ancak söz konusu süre boyunca iyileştirmenin izlenmesi ve yönetim sisteminin standardın gerekliliklerinin yerine getirilmekte olup olmadığını doğrulanması için ara denetimler gerçekleştirilecek. 6 yılın ardından tüm yönetim sisteminin etkinliğinin ve uygunluğunun sürdürdüğünü onaylamak için tekrar belgelendirme yapılacak. Sektörden çok olumlu tepkiler alan "EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Belgelendirmesi"ne başvuruda bulunan kurumlar arasında Çağrı Merkezleri Derneği üyesi olan firmaların yanında henüz Dernek üyesi olmayan firmaların ve Türkiye'nin önde gelen bankalarının çağrı merkezlerinin de bulunması dikkat çekiyor. Belgelendirme süreci hakkında bilgi almak ve başvuruda bulunmak üzere Dernek ile temas kuran firmaların sayısında artış olması bekleniyor. **ITA**