

# İş Bankası Çağrı Merkezi, EN 15838 sertifikası aldı

İş Bankası, Çağrı Merkezleri Derneğince (ÇMD) verilen, Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanan "EN 15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası" aldı.

İş Bankası Alternatif Dağıtım Kanalları Operasyonları Bölüm Müdürü Rengin Ağılönü, konuya ilişkin değerlendirmesinde, İş Bankası'nın Türkiye'de EN 15838

sertifikasyonunu alan ilk özel mevduat bankası olduğunu kaydetti.

Denetim sürecinin yönetim stratejisi ve politikası, müşteri temsilcileri, altyapı, süreçler, müşteri memnuniyeti ve sosyal sorumluluk olmak üzere 6 ana başlığı kapsadığını belirten Ağılönü, "Kazanımlarımızın maliyetin çok üzerinde olduğunu söyleyebiliriz. Altı yıl geçerliliği bulunan

EN 15838 belgesinin alımı için gereken denetim bedelinin karşılığında, müşterilerimizi daha iyi anlayarak, müşteri iletişim süreçlerinde iyileştirmeler yapmamız, müşteri memnuniyetini artırıcı rekabet üstünlüğü sağlayıcı politikalar uygulamamız ve tüm bunları çalışan memnuniyetini sağlayarak gerçekleştirmemiz gerektiği bilincini pekiştirdik" dedi. AA