

İş Bankası'nın Çağrı Merkezi AB standardında

İŞ BANKASI, Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) tarafından verilen, Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanan 'EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası' ile çağrı merkezinin hizmet kalitesini tescilledi. Böylece pek çok iş sürecini kapsayan bir dizi zorlu denetimden başarıyla geçen Türkiye İş Bankası Çağrı Merkezi'nin Avrupa Birliği standartlarında hizmet verdiği de belgelenmiş oldu.



İş Bankası Alternatif Dağıtım Kanalları Operasyonları Bölüm Müdürü Rengin Ağılönü, İş Bankası'nın bu sertifikayı alan ilk özel mevduat bankası olduğuna dikkat çekti. Ağılönü şöyle konuştu: "İş Bankası Çağrı Merkezi, kurulduğu 2000'den bu yana müşteri temsilcisi seçiminden işbaşı eğitimlerine, kullandığı yenilikçi teknik altyapıdan müşteri ve çalışan memnuniyeti odaklı süreçlerine kadar her alanda kaliteli hizmet sunmayı hedeflemiş ve çalışmalarına bu doğrultuda yön vermiştir. En iyi müşteri ve çalışan deneyimini yaşatan bir Müşteri İletişim Merkezi olmak misyonu ile sunduğumuz bu hizmeti tescil ettirmek için EN 15838 belgesini almak istedik."