

ÇMD SEKTÖRE  
AVRUPA  
STANDARTLARINI  
GETİRDİ!

# EN 15838 MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZLERİ HİZMET BELGELENDİRMESİ

## 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.

## ÖZELLİKLERİ

- Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) 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 9001:2008 Kalite, ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği, ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri).

## FAYDALARI

- Müşteri İletişim Merkezlerinin yurt içinde 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.

## KAPSAM

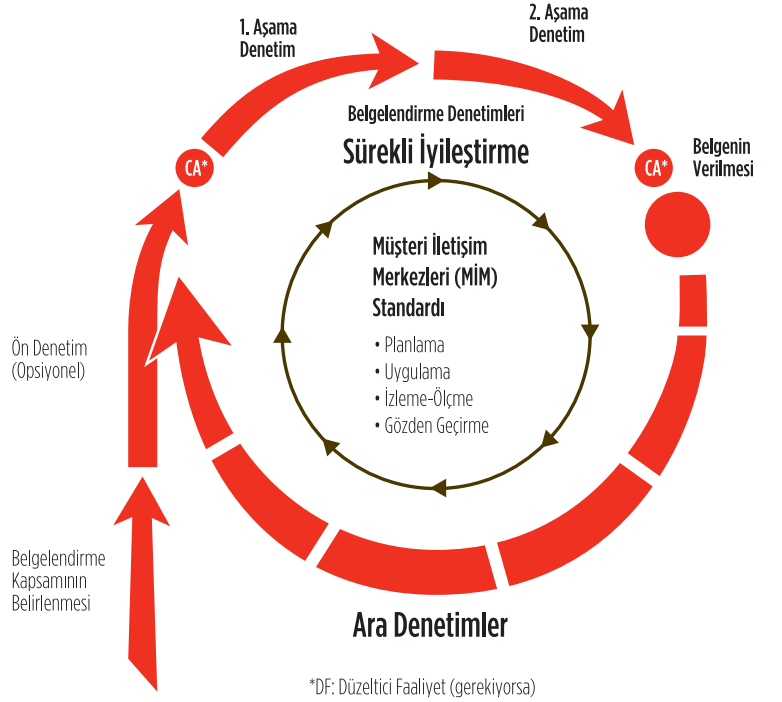
- Üst Yönetim Stratejisi ve Politika
- Müşteri İletişim Temsilcileri
- Altyapı
- Prosesler
- Müşteri Memnuniyeti
- Sosyal Sorumluluk

# BELGELENDİRME SÜRECİ

## 1. GAP ANALİZİ

Amaç, iş süreçlerinizin EN 15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri (MİM) Standard'ına 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 sürdüğünü onaylamak için tekrar belgelendirme yapılır.

## BELGELENDİRME SÜRECİNDEKİ İŞ ORTAĞIMIZ: BUREAU VERITAS

ÇMD, belgelendirme sürecini Bureau Veritas ile birlikte yürütmektedir.

- ISO 9001 Kalite, ISO 14001 Çevre, OHSAS, ISO 16001, TS 16949, 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.



**BUREAU  
VERITAS**

Bu hizmetle ilgili daha detaylı bilgi almak için  
ÇMD ile temasa geçebilirsiniz.

ÇAĞRI MERKEZLERİ DERNEĞİ  
Tel: +90 850 251 12 63  
[www.cagrimerkezleridernegi.org](http://www.cagrimerkezleridernegi.org)

