

# DIALOG

## DIALOG MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.

### BASIN BÜLTENİ

#### EN 15838:2009 MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZLERİ HİZMET SERTİFİKASI İLE DIALOG MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.'NİN HİZMET KALİTESİ TESCİLLENDİ



**Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş., pek çok iş sürecini kapsayan bir dizi zorlu denetimden başarıyla geçerek Avrupa Birliği standartlarında hizmet verdiğini belgeledi. Firma, Çağrı Merkezleri Derneği aracılığıyla verilen Avrupa Birliği standartlarında hizmet sunulduğunu belgeleyen EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası'nı almaya hak kazandı.**

Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş. Çağrı Merkezleri Derneği aracılığıyla verilen, Avrupa Birliği standartlarında hizmet sunulduğunu belgeleyen EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası'nı almaya hak kazandı ve müşteri iletişim merkezinin stratejisi, süreçleri, çalışan memnuniyeti, altyapı ve sağladığı müşteri memnuniyeti süreçlerini kapsayan denetimleri başarıyla tamamladı.

Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş., Çağrı Merkezleri Derneği (ÇMD) tarafından verilen ve Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) tarafından hazırlanan "EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası" ile çağrı merkezlerindeki hizmet kalitesini tescilledi. Pek çok iş sürecini kapsayan bir dizi zorlu denetimden başarıyla geçen Dialog Müşteri Hizmetleri, Avrupa Birliği standartlarında hizmet verdiğini belgelemiş oldu. EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası, düzenlenen törenle ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Cemal Akar tarafından, Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş. Genel Müdür'ü Abdurrahman Dadakdeniz'e takdim edildi.

2013 yılı Eylül ayından itibaren süreç bazlı kalite döngüsü, gelişmiş teknoloji altyapısı ve uygulamaları, yetkin işgücü kaynakları ile dış kaynak hizmetleri çerçevesinde önde gelen kurumsal çağrı merkezleri arasında yer almak vizyonu ile hareket ettiklerini belirten Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş. Genel Müdür'ü Abdurrahman Dadakdeniz şunları söyledi; "2004 yılında başlayan ve bugüne aktarılan çağrı merkezi

tecrübesi ile ISO 10002 ve EN15838 Hizmet Sertifikalarını Avrupa'da aynı anda alan ilk banka çağrı merkezi mirasını sürdüren bir organizasyonuz. Çağrı merkezi hizmetleri kapsamında sonuç odaklı bir müşteri deneyimine katkı sağlayacak etkin iletişim, yenilikçi ve sürekli gelişim yaklaşımı ile sunduğumuz hizmet anlayışımızı EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası ile belgelendirerek uluslararası standartlarda bir taahhüt sunmak istedik. Bu hedefle sertifika çalışmalarına başlarken çalışanlarımızın desteklediği stratejimizle EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası'nı yüksek müşteri memnuniyeti odağı ve aynı zamanda çalışan memnuniyetini hedefleyen, sürekli gelişime açık tuttuğumuz süreç bazlı yaklaşımımız için bir referans noktası olarak konumlandırdık" dedi.

### **"Hedefledik başardık"**

Bu sertifikayı almayı hedeflediklerini ve çok çalışarak bunu gerçekleştirdiklerini ifade eden Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş. Genel Müdür'ü Abdurrahman Dadakdeniz "Şirketimizin yönetim politikası ve taahhüdü, kurumsal iş süreçlerimiz kapsamında geliştirdiğimiz uygulamalarımız, teknoloji altyapısı ile iş sürekliliği, müşteri memnuniyeti ve iletişim sürecimiz, organizasyonel servislerin performans verileri ve etkin takibi, genç ve alanlarında yetkin personelimizin keyif alarak çalışacağı bir şirket kültürü oluşturmaya gayret ederek sertifika kapsamının bütünsel etkinliği müşterilerimize yansıyan bir göstergesi olmasını istedik. ÇMD'nin Türkiye'de kurumsal yapıya önem veren çağrı merkezi organizasyonlarının ortak sesi olmasını, böylece daha güçlü bir platformda konu ve beklentilerin gündeme alınmasını sektörün gelişimi için oldukça değerli olarak görüyoruz. Ayrıca sektörün kalite standartları kapsamında uluslararası tecrübesi olan, bilgi birikimi ile geçmişte birlikte çalışmaktan memnuniyet duyduğumuz Bureau Veritas ile ÇMD'nin, sektörün ihtiyacı çerçevesinde koordine çalışmasından da memnuniyet duyuyoruz. Bu nedenlerle Dialog için EN15838:2009 Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sertifikası değerlendirme sürecinde ÇMD ve Bureau Veritas işbirliği üzerinden ilerleme kararı alarak süreci başarı ile sonuçlandırdık. Bu belgelendirme sürecinin vizyonumuz doğrultusunda rekabet gücümüze katkı sağlayacağına inanmaktayız" şeklinde görüş belirtti.

### **"Sektörümüzdeki hizmet kalitesinin standardizasyonu sağlayabilmek için bu standardı ülkemizde yaygınlaştırmaya çalışıyoruz "**

Sektöre mensup şirketlerin bu gibi sertifikaları almalarıyla hizmet kalitesinin her geçen gün arttığına dikkat çeken ÇMD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı Cemal Akar ise, yönettikleri başarılı süreçlerle bu sertifikayı almaya hak kazanan Dialog Müşteri Hizmetleri ekibini tebrik ederek sertifikalarını takdim ederken şunları söyledi: "Hızlı bir gelişim gösteren sektörün sağlıklı bir şekilde büyüebilmesi için hizmet kalitelerinin belgelendirilmesi konusundaki çalışmalarımız büyük önem taşıyor. Çağrı merkezleri için özel hazırlanmış bir içeriğe sahip olan bu sertifikasyon ile sektörümüzde sunulan hizmetlerde standardizasyon sağlanırken, sertifikaya sahip olan firmalar da süreçlerinin etkinliğini artırıyor ve rekabet anlamında önemli avantajlar elde ediyor. Çalışan memnuniyeti konusunda da gereklilikler içeren bu standart sayesinde iyileşen süreçlerle vatandaşlarımız da daha iyi, güvenli ve pratik ve hızlı bir hizmet seviyesine kavuşmuş oluyor. ÇMD olarak Türkiye'yi temsilen üyesi olduğumuz ECCCO da (European Confederation Of Contact Centre Organisations) bu belgeyi tüm Avrupa'da yaygınlaştırmak için çalışmalar yürütüyor. Benzer bir süreci, Türkiye'de de biz gerçekleştirmekteyiz. Önümüzdeki dönemde bu sertifikaya sahip kurumların sayısının hızla artacağını öngörüyoruz ve ÇMD olarak bu yöndeki çalışmalarımıza hızla devam etmeyi hedefliyoruz. Ayrıca Dialog Müşteri Hizmetleri A.Ş.'nin belgelendirme sürecinde ÇMD'yi tercih etmesinden büyük memnuniyet duyduğumuzu da belirtmek isterim."