

EN 15838 Özdeğerlendirme Soru Listesi

Bu soru listesindeki sorular, kurduğunuz/kuracağınız yönetim sistemdeki belirli alanlara daha fazla ışık tutmak, tekrar değerlendirerek gözden geçirmek ve denetime ne ölçüde hazır olduğunuzu belirleyebilmeniz için hazırlanmıştır.

Eğer bu değerlendirmeyi bizim yapmamızı isterseniz formu doldurduktan sonra info@vericert.com.tr 'ye gönderebilirsiniz. Tüm bilgileriniz gizli tutulacaktır.

Değerlendirme denetçilerimiz tarafından ÜCRETSİZ olarak yapılacaktır.

Buradaki soruları hiç bir zaman nihayi tetkik soruları ve almanız gereken bir takım önemli kararlar olarak görmeyin. Geliştirebileceğiniz alanlar olarak değerlendirin.

Sormak istediğiniz sorular için her zaman VERICERT Belgelendirme ile irtibata geçebilirsiniz ve açıklayıcı bilgiler talep edebilirsiniz.

Bu form doldurulabilir şekilde hazırlanmıştır. İlgili yerlere tıklayarak doldurabilirsiniz. Cevabınız Evet ise kutucuğa tıklamanız yeterlidir. Hayır ise soruyu lütfen boş bırakın.

İsminiz :

Telefon :

Şirketiniz :

E-Posta :

Şehir :

Web Adresi :

A. YÖNETİM STRATEJİSİ VE POLİTİKASI

- 1. Vizyon, misyon, stratejik hedefler ve operatif hedefler, müşteri temsilcilerine indirgenmiş mi? Hedefler tanımlanmış ve arasındaki karşılıklı etkileşim açıklanmış mı?
- 2. Her pozisyon için hedef, görev tanımı, karar verme yetkisi, organizasyon içindeki yeri tanımlanmış mı?
- 3. İşe alım prosedürleri tanımlanmış mı? Takım değerlendirme konusunda bilgi sahibi olan sorumlular bulunmakta mı?
- 4. Mevcut sistemin özellikleri (ACD, CTI vs) ve kullanımı hakkında bilgi sahibi olan sorumlular tanımlanmış mı?
- 5. Proseslerin uyumluluğu ve hataların giderilmesi ve tekrar edilmemesi için sorumlular tanımlanmış mı?
- 6. Sürekli Eğitim ve Koçlukta dahil olmak üzere Eğitim çalışmalarını yönlendirmek ve yürütmekten sorumlu kişiler tanımlanmış mı?

- 7. Hizmet kalitesi kontrolü ve verimliliğin periyodik olarak gözden geçirilmesinden sorumlu personel tanımlanmış mı?
- 8. Müşteri temsilcilerinin çalışma programlarını yönetmekle sorumlu olan kişi tanımlanmış mı?
- 9. Müşteri ilişkilerinden sorumlu kişi tanımlanmış mı?

B. MÜŞTERİ İLETİŞİM TEMSİLCİLERİ

- 1. Müşteri Temsilcileri için özel ve teknik bilgi ve beceriler de dahil olmak üzere gerekli şartlar tanımlanmış mıdır?
- 2. Müşteri temsilcilerinin kalite hedeflerine ait performans değerlendirmesi için bir yöntem belirlenmiş midir? Uygulanmakta mıdır?
- 3. Temsilci memnuniyetine ilişkin yöntem belirlenmiş midir?

Tek Kaynaktan Tüm Belgelendirme İhtiyaçlarınız

Vericert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.

www.vericert.com.tr



4. Temsilcilerin veri izleme konusundaki gizliliklerini korumaya yönelik prosedürler oluşturulmuş mudur?

5. İşgücü planlaması ve vardiya çalışma planı tanımlanmış mı?

6. Müşteri şikayetlerinin ele alınması ile ilgili tanımlama yapılmış mı? Çözümlemesi ve düzenli olarak gözden geçirilmesi ile ilgili tanımlamalar yapılmış mı?

7. İş Sürekliliği planlaması tanımlanmış mı?

C. ALTYAPI

1. İletişim kanalları belirlenmiş midir?

2. İletişim yönetim sisteminde izlenebilirlik, bilgi ve veriye kolay erişim, istatistiksel verilerin raporlaması ve veri yedekleme alanları tanımlanmış mı?

3. Müşteri verilerini korumak için bir politika ve sistem oluşturulmuş mudur?

4. Veriyi kopyalama ve geri yükleme de dahil olmak üzere yedekleme sistemleri tanımlanmış mıdır?

D. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

1. Müşteri memnuniyeti ile ilgili ölçümleme yapılmakta mı? Sonuçlar paylaşılarak değerlendirme yapılmakta mı? Sonuçlar nasıl kullanılmakta?

2. Etik kurallara ilişkin tanımlamalar yapılmakta mı?

C. PROSESLER

1. Müşteri kuruluşla yapılacak sözleşmelerin, nasıl yapılacağını tanımlayan dokümanlar mevcut mudur? Müşteri sözleşmeleri bulunmakta mıdır?

2. Müşteriyle anlaşılan hizmet seviyelerine göre performans seviyeleri ve eğilimleri dokümante ediliyor mu?

3. Anahtar Performans göstergeleri ve sözleşmeden sapan durumlar tanımlanmış mı? Raporlanıyor mu? Sapmalar için düzeltici faaliyetlerin yapılması tanımlanmış mı?

4. İletişim çıktılarında min. hata olması için temsilcileri izleyenlerin kalibrasyonuna yönelik bir prosedür tanımlanmış mı? Anahtar Performans Göstergeleri için hedefler tanımlanmış mı? Kabul edilmeyen hizmetler için düzeltici faaliyetler tanımlanmış mı?

EK A ZORUNLU PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Aşağıdaki performans göstergeleri ölçülmelidir.

TEMSİLCİLERLE İLGİLİ OLANLAR

1. Müşteri iletişim merkezi tarafından istihdam edilen toplam temsilcilerden işi bırakanların sayısı
2. Her yıl hastalık ya da planlanmayan diğer nedenlerden dolayı kaybedilen gün/saat sayısı
3. Temsilcilerin çalışma ortamları, çalışma koşulları, çalışma durumları ile ilgili memnuniyetlerini, yönetim, eğitim ve koçluk ile ilgili fikirlerinin ölçülmesi

Tek Kaynaktan Tüm Belgelendirme İhtiyaçlarınız

Vericert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.

www.vericert.com.tr



MÜŞTERİLERLE İLGİLİ OLANLAR

- 1. Doğruluk, cevap verme hızı, verilen cevabın doğruluğu, gibi müşteri odaklı davranılan birçok noktada müşterinin genel memnuniyetinin ölçülmesi
- 2. Her bir iletişim yolu için değerlendirilen ilk iletişimde çözümlemenin başarılı sonuçlarının ölçülmesi

ALTYAPI İLE İLGİLİ OLANLAR

- 1. Müşteri iletişim merkezi tarafından kullanılan alt yapının ulaşılabilirliği

PROSESLE İLGİLİ OLANLAR

- 1. Müşteri İletişim Merkezine gelen çağrıların belirli bir süre içerisinde cevaplandırılma yüzdesinin, her bir iletişim kanalı başına değerlendirilmesi
- 2. Müşteri İletişim Merkezi'nin tahmin edilen iletişim yoğunluğunu tam olarak karşılama yeteneği
- 3. İnbound çağrılarda, temsilci tarafından cevaplandırılmadan önce terk edilen çağrılarının yüzdesi
- 4. İletişimle ilgili idari görevlerin tamamlanması için gerekli zamanı içeren ve iletişimin tamamlanması için ihtiyaç duyulan zaman

BAĞLANTI KALİTESİYLE İLGİLİ OLANLAR

- 1. Müşteriye tutarlı performans ve işlevsellik sağlayan iletişim yüzdesi
- 2. Her hizmet için hizmetin verilmesinden önce saptanan hatalar