

Kontaktni centar Optima Telekoma prvi u regiji zaslužio certifikat EN 15838

Standard EN 15838 nova je europska norma koja postavlja zahtjeve za realizaciju usluga koje pružaju kontaktni centri, a kontaktni centar Optima Telekoma prvi je u regiji koji je ispunio uvjete koje ovaj standard postavlja.

Kontaktni centri imaju vrlo važnu ulogu u interakciji između organizacije i korisnika njenih usluga no, često ne ispunjavaju očekivanja korisnika što se najčešće manifestira kroz dugo vrijeme čekanja na javljanje operatora, pružanje nepravovremenih i nepotpunih odgovora, nezadovoljavajući način ophođenja s korisnikom i sl. Kroz definiranje zahtjeva koje kontaktni centri moraju ispunjavati, standard EN 15838 za cilj ima kreiranje najbolje prakse koja će biti usmjerena prema korisniku i ispunjavanju njegovih očekivanja. EN 15838 usredotočuje se na značajke kvalitete koje su svojstvene za komunikaciju s korisnicima.

“Upravo zbog svoje orijentiranosti prema korisnicima, u Optimi smo prepoznali važnost primjene ovog europskog standarda želeći tako još jednom potvrditi našu izvrsnost u poslovanju. Tome svakako pridonosi i činjenica da smo prvi kontaktni centar, ne samo u Hrvatskoj već i u cijeloj regiji, koji primjenjuje standard EN 15838 u poslovanju kontaktnog centra. Vjerujemo da će naše znanje i kvaliteta usluge biti prepoznata, kako kod naših krajnjih korisnika, tako i kod svih onih koji iz bilo kojeg razloga trebaju usluge kontaktnog centra. Kupci i korisnici danas su zahtjevniji nego ikad, a mi nudimo rješenje s komunikacijskim alatima koji su potrebni prodajnim predstavnicima, agentima i zaposlenicima za pružanje učinkovite usluge i povećanje produktivnosti”, istaknula je Katarina Špoljarić, direktorica Optiminog kontaktnog centra.



Katarina Špoljarić, direktorica Optiminog kontaktnog centra i Drago Goić, business manager iz tvrtke SGS

Certifikacijsku reviziju Optiminog kontaktnog centra provela je tvrtka SGS Group, vodeća svjetska tvrtka za inspekciju, verifikaciju, ispitivanje i certifikaciju.

“Ovaj je certifikat dokaz usklađenosti procesa, sustava i usluga koje kontaktni centar Optima Telekoma pruža s nacionalnim i međunarodnim standardima i propisima te zahtjevima korisnika. Optimin kontaktni centar po svojoj se izvrsnosti može usporediti s mnogim ekvivalentnim organizacijama u zapadnoj Europi”, istaknuo je Drago Goić, business manager iz tvrtke SGS.

Kontaktni centar Optima Telekoma djeluje unutar tvrtke Optima Direct koja je u potpunom vlasništvu Optima Telekoma, smješten je u Osijeku i trenutno zapošljava oko 300 agenata.