



# Dasa-Rägister



## CERTIFICAZIONE UNI EN 15838:2010

### LO STANDARD

La norma UNI 15838:2010 "Centri di contatto - Requisiti del servizio" intende garantire i livelli minimi di qualità del servizio offerto, fornendo un elenco di requisiti di qualità di servizio, comuni a tutti i centri di contatto. Essa si propone di promuovere lo sviluppo di servizi che siano efficaci, di alta qualità ed economicamente vantaggiosi nonché rispondenti alle aspettative del cliente. I parametri di riferimento dei requisiti di servizio forniti dai centri di contatto (come indicati dalle appendici A e B della UNI EN 15838:2010) vengono definiti dalla UNI 11200:2010 "Servizi di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino, effettuati attraverso centri di contatto. Requisiti operativi per l'applicazione della UNI EN 15838:2010" al fine di garantire una valutazione oggettiva del livello di qualità del servizio medesimo, indipendentemente dal modello organizzativo o dalla tecnologia utilizzati.

### I DESTINATARI

La UNI 15838:2010 specifica i requisiti dei centri di contatto e si propone di fornire le "migliori pratiche" focalizzate sul cliente per soddisfare le aspettative del cliente stesso. Essa si applica sia ai centri di contatto in-house sia a quelli in affidamento esterno (outsourcing). La norma incentiva la qualità delle prestazioni nel punto di contatto tra cliente e centro di contatto stesso.

### LA CERTIFICAZIONE

La certificazione di Dasa-Rägister S.p.A. attesta nei confronti di tutte le parti interessate (clienti, istituzioni, banche, cittadini, consumatori, ecc.) che l'Organizzazione opera in conformità ai requisiti stabiliti nello standard di riferimento. Essa, pertanto, rappresenta un elemento di garanzia spendibile nei confronti di terzi.

### LA PROCEDURA

Il processo di certificazione Dasa-Rägister S.p.A. è condotto secondo fasi definite e coerenti con gli obblighi derivanti dal rispetto delle normative e dei regolamenti tecnici applicabili consultabili nel sito [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com)

### I VANTAGGI DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione consente di:

- migliorare la qualità nei contatti col cliente, in grado di imprimere slancio competitivo all'organizzazione ed eliminare il rischio di critiche negative sui servizi da parte del cliente;
- contenere i costi mediante l'ottimizzazione dei processi e migliore comprensione dei servizi del centro di contatto, salvaguardando allo stesso tempo la qualità e l'efficacia dei risultati;
- aumentare la fidelizzazione del personale che si sente più valorizzato e compreso per l'importanza del proprio contributo nella riuscita del servizio e nel conseguimento degli obiettivi;
- instaurare la cultura del miglioramento continuo e promuovere una maggior comprensione del valore del centro di contatto, essendo focalizzata sulla soddisfazione del cliente, del personale e delle parti interessate;
- ottimizzare sia il servizio al cliente sia il successo aziendale.

### PERCHÉ Dasa-Rägister S.p.A.

Perché Dasa-Rägister S.p.A. è un ente di certificazione a dimensione d'uomo, vicino ai propri clienti.

Perché ci piace pensare che ogni valutazione sia per l'azienda e per noi come un incontro di vecchi amici che lavorano insieme per un alto fine: il miglioramento dell'organizzazione. Perché ci piace lavorare divertendoci.

Perché le aziende certificate da Dasa-Rägister S.p.A. usufruiscono, gratuitamente, dell'applicazione web "customer satisfaction" (per maggiori informazioni è possibile visionare la demo disponibile sul sito [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com)).

Perché Dasa-Rägister S.p.A., una volta acquisito il contratto, identifica immediatamente l'auditor incaricato ad effettuare la verifica, affinché l'Organizzazione possa interpellarlo per problemi di natura tecnica, al fine di evitare spiacevoli fraintendimenti in fase di audit di certificazione.

### INFORMAZIONI

Potrete ricevere ulteriori informazioni rivolgendovi ai nostri uffici o visitando il nostro sito [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com)