

Turkcell Global Bilgi

“ISO 22301-İş Sürekliliği Yönetim Sistemi” sertifikasını alan, dünyadaki ilk ve tek çağrı merkezi oldu

“Turkcell Global Bilgi, iş sürekliliğini dünya standardına çıkardı.”

Turkcell Global Bilgi, uluslararası standartlar kuruluşu BSI (British Standards Institute) tarafından verilen “ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi” sertifikası alan dünyadaki ilk ve tek çağrı merkezi oldu. Şimdiye kadar dünyada sadece 20 firmaya verilen bu özel sertifikayı Turkcell Global Bilgi; potansiyel riskler karşısında müşterilerinin çıkarlarını, itibarını, marka ve değer yaratma faaliyetlerini korumaya yönelik yüksek bir yönetim süreci standardına sahip olması dolayısıyla aldı.

Türkiye'nin lider müşteri ilişkileri yönetim merkezi Turkcell Global Bilgi, müşterilerine sunduğu hizmet kalitesini aldığı “ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi” sertifikası ile bir kez daha kanıtladı. Dünyaca ünlü belgelendirme kuruluşu BSI (British Standards Institute) tarafından verilen bu sertifika ile Turkcell Global Bilgi, müşterilerine her koşulda kesintisiz hizmet güvencesi sunduğunu belgelemiş oldu.

Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan; “İş sürekliliği işimizin bir parçası”

Kuruldukları günden itibaren tüm çalışmalarını müşteri memnuniyeti odaklı yürüttüklerini vurgulayan Turkcell Global Bilgi Genel Müdürü Bahadır Pekkan konuyla ilgili ; “Turkcell Global Bilgi olarak acil durumlara müdahale yetkinliğimizi ve iş sürekliliği kapasitemizi yüksek standartlara çıkarabilmek için uzun yıllar yoğun bir çalışma içerisinde olduk. Bu yöndeki çalışmalarımıza öncelikle kritik alanlardaki riskleri belirlemekle başladık ve daha sonra bu riskleri kabul edilebilir seviyelere getirmek için bir takım önlemler aldık. Ardından “Acil Durum Planları”, İş Sürekliliği Stratejileri” ve kritik faaliyetler için “İş Sürekliliği Planları” oluşturduk. Bu planların tatbikatlarını yaptık. Tüm bu çalışmalar sonucunda iş sürekliliğini işimizin bir parçası haline getirdik ve dünyaca ünlü belgelendirme ve denetleme kuruluşu olan BSI de şirketimizi “ISO 22301”sertifikasını layık gördü. Hizmet kalitesini bu yüksek standartlı sertifika ile belgelendiren dünyadaki ilk çağrı merkezi olmak bizim için çok gurur verici. Bugüne kadar müşterilerimize

TURKCELL

GLOBAL BİLGİ

kesintisiz hizmet sunabilmek için gösterdiğimiz yoğun çalışmaya aynı gayret ve sorumlulukla devam edeceğiz” dedi.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi hakkında

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi bir kuruluşun sunduğu ürün ve hizmetleri kesintiye uğratabilecek deprem, yangın, sel, salgın hastalık, BT sistemlerinin çökmesi gibi etkisi çok yüksek tüm riskleri yönetmek için hazırlanmış bir gereklilikler dizisidir. Amacı acil durumlarda öncelikle insan hayatını korumak, iş sürekliliği kesintisi risklerini minimize etmek, kesinti durumlarında da en kısa sürede tekrar hizmet verebilir hale gelmek ve nihayetinde normal koşullara dönebilmektir.

BSI (British Standards Institute) hakkında

BSI British Standards, dünyanın ilk uluslararası standartlar kuruluşudur. Her boyuttaki ve sektördeki kuruluşlara, Avrupa ve uluslararası standart kurumlarına, ekonomik ve sosyal paydaşlara standartlar hazırlamaları konusunda yardım eder. BSI British Standards İngiliz, Avrupa ve uluslararası standartları kullanan üretim ve hizmet kuruluşları, iş dünyası, hükümetler ve tüketiciler ile birlikte çalışır.