

BPER BANCA: CERTIFICAZIONE DI QUALITA' PER IL CONTACT CENTER

15 Giugno 2017



MODENA – Il contact center del Gruppo Bper ha ottenuto nei giorni scorsi due importanti certificazioni che attestano la conformità del servizio agli standard di qualità internazionali previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 15838.

L'operazione è stata fortemente voluta dalla Direzione Everyday Bank, per garantire con costanza un servizio eccellente ai clienti esterni e interni, in termini di produttività e qualità dei servizi offerti.

L'organismo di certificazione accreditato, DNV GL, ha attribuito le conformità al termine di un articolato audit sui tre poli del contact center di Modena, Avellino e Sassari e presso la sede di Retail Banking Services di Roma che eroga il servizio di notte, nel weekend e nei giorni festivi; all'esito delle verifiche è stato restituito all'ufficio un dettagliato report di osservazioni e di note di merito, sulla base del quale è previsto un piano di attività di miglioramento per il mantenimento nel tempo del Sistema di Gestione Qualità e per il rinnovo dei certificati in sede di verifica annuale.

Il continuo sviluppo del contact center, in termini di presa in carico di nuovi servizi e di presidio di ulteriori canali, implicherà probabilmente la certificazione di nuove attività, in un circolo virtuoso di diffusione della cultura della qualità apportando miglioramento ed efficientamento continui.

Il responsabile della direzione Everyday Bank di Bper Banca, Diego Rossi, ha dichiarato: "La crescita del Gruppo Bper impone anche l'adeguamento dei suoi servizi ai migliori standard internazionali. Il contact center, quale strumento a supporto della nostra clientela, rappresenta in questo senso una priorità ed è quindi per noi motivo di grande soddisfazione vedere riconosciuti i nostri sforzi per garantire un livello altissimo di efficienza".