

EN İYİ DİŐ KAYNAK ORTAKLIĞI KRİTERLERİ

1. İŐbirliĐi Tanımı, Servis İletim Modeli

Değerlendirme kurulu iŐ ortakları arasında kurulan iŐbirliĐinin iğeriğini ve neler yapıldığını gormek isteyecektir. Ayrıca bütunleŐik hizmet sunarken, farklı iŐ ortaklarından da hizmet alınması durumunda yönetim modelinin detaylarını gormek isteyecektir. Öte yandan; sözleşmenin tarihsel boyutta iğerik evrilmesinin ne şekilde gerĐekleŐtiĐini, geleceğe yönelik iğerik planlarının neler olduğu da kanıtları ile aktarılmalıdır.

İŐ birliğinin ne tür bir Proje İletim Modeli ile ele alındığı tanımlanmalı, Kurumsal MüŐteri Memnuniyetinin hangi süreçlerle takip edildiği ve aksiyonların ele alındığı ifade edilmelidir.

2.Operasyonel yetkinlikler ile sağlanan katkılar

Hızlı karar verme, Esnek ve hızlı taleplere cevap verme, İletişim becerisi, Ana marka müŐterisini sahiplenme ve ortaya konan hikayeler ile iŐ ortaklığı kapsamında yürütölen faaliyetlerde operasyonel yetkinlikler, iletişim becerileri ve sağlanan katkılar kanıtları ile gormek isteyecektir.

3.Performans Sonuğları ve KPI'lar

Sözleşme beklentileri, Kurumsal Firma KPI'larında yarattılan seyir (Kalite, SatıŐ, Tahsilat, Verimlilik vb.) ve KPI sonuğlarına ait kanıtlar sunulmalıdır.

Standart dıŐı yüksek başarı sağlanmış iŐ sonuğları ve bunlarda oluŐturulan sinerji ve yüksek iŐbirliĐinin sonuğlara etkisinin kanıtlarla gösterilmesi istenecektir. Sözleşmede tarif edilen KPI'lara uyumun hangi sıklıkla ve ne şekilde kontrol edildiği, KPI'lara uyumun hangi seviyede olduğuna yer verilmelidir. Ayrıca Kurumsal MüŐteri ihtiyağlarına göre Servis Sağlayıcının ne tür ek ve yeni KPI'lara uyumu proaktif olarak önermekte olduğuna yönelik kanıtlar aranacaktır.

4.Yenilikçi Yaklaşımlar

Teknolojik Altyapı, Digital DönüŐüm, Performans GeliŐim ve ÇalıŐan Yetkinlik GeliŐimleri alanlarında İŐ Birliği Modelini zenginleŐtirmek üzere sonuca dönmüŐ kanıtlanabilir katkılar istenecektir.

Notlar:

1: Bütun bu yukarıdaki konulara iliŐkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara iliŐkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır. Bu kategorinin kazananları, hedef birliği yapmış, zamansal boyutta iŐ birliklerini kanıtlamıŐ sonuğlar getirmiŐ olmalıdır. Bu kategoride Servis Sağlayıcı Firma ve bu firmadan hizmet alan Kurumsal Firma olarak çift firmanın adaylığı olacaktır.

2: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödölü vermeme hakkına sahiptir.