

## EN İYİ KALİTE VE GELİŞİM YÖNETİMİ KRİTERLERİ

Bu ödül müşteri deneyimini artıracak kalite standartlarını en iyi şekilde belirleyen, ölçen ve ilgili operasyonların kalite standartlarına uymasını sağlayan süreçlere, teknolojilere, projelere ya da icra çıktıklarına verilecektir.

En İyi Kalite Yönetimi değerlendirmesi 5 temel kriter kapsamında yapılacaktır.

### Seçim Kriterleri

1. Kalite Yönetim Stratejisi
2. Kalite Yönetimi İcrası
3. Teknoloji Kullanımı ve Dijital Dönüşüm
4. Performans Sonuçları ve Somut Değer
5. Sürekli Gelişim

Değerlendirmenin ayrıntısında aşağıdaki noktalar dikkate alınacaktır:

#### 1. Kalite Yönetim Stratejisi

- a. Tanımlanmış bir kalite yönetim stratejisi ve vizyonunun olması. Kalite yönetim stratejisi ve prensiplerinin şirketin genel stratejisi ile uyumu. Bu stratejinin üst yönetim tarafından sahiplenilmesi.
- b. Kalite yönetim sürecinin dokümantasyonu. Süreçte kalite yönetimine dair periyodik aktivitelerin tanımlı olması.

#### 2. Kalite Yönetimi İcrası

- a. Kalite yönetimi ekibinin kendi aktiviteleri için tanımlı net KPI'ların varlığı ve bu KPI'ların başarımı.
- b. Takip edilen metriklerin ilgili operasyonların etkin değerlendirilmesi için yeterli çeşitlilikte olması.
- c. Çağrıların ya da etkileşimlerin yeterli oranda örnekleme sahip olması.
- d. Kalite açısından önemli metrikler için operasyonu uyarıcı etkili ve ayrıntılı alarm mekanizmalarının varlığı.
- e. Kalite skorlarına dair etkin bir itiraz mekanizmasının varlığı.

#### 3. Teknoloji Kullanımı ve Dijital Dönüşüm

- a. Kalite ölçüm aktivitelerinde teknolojik araçlardan yeterince yararlanılması, böylece işgücü verimliliğinin yaratılmış olması ve insan hatalarının önüne geçilmesi.
- b. Kalite yönetiminde özgün, yenilikçi bir yaklaşımın olması.
- c. Teknoloji ekiplerinin kalite yönetimine dair bir yol haritasına sahip olması. Teknoloji ekiplerinin kalite yönetim vizyonuna dair farkındalığı.

#### 4. Performans Sonuçları ve Somut Değer

- a. Kalite yönetimine dair operasyon yönetiminin ve diğer işbirimlerinin memnuniyetinin ölçülmesi.
- b. Kalite yönetimindeki çalışmaların kurum KPI'larına (müşteri deneyiminin iyileşmesi, satış artışı, vb) somut katkıları.
- c. Müşteri deneyimi ve çağrı merkezi KPI'ları bütüncül değerlendirildiğinde, kalite yönetimine harcanan işgücü ve yapılan yatırımın şirkete katma değer sağladığının ortaya konabilmesi.

## 5. Sürekli Gelişim

- a. Mevcut sürecin eksiklikleri ve iyileşme alanlarına dair farkındalık ve yol haritası.

Deęerlendirmeler bu kriterlere yönelik yaklaşımları destekleyecek kanıtlara göre yapılacaktır.

Ödül sunumunda kanıtlar detaylı bir Şekilde Jüri'ye sunulmalıdır.

Belirlenen hedef ve amaçlara ulaşılması için kullanılan yöntemlerin doğru ve açık bir Şekilde kurgulanmış olması değerlendirilecektir.

Deęerlendirme kriterlerinin ve yaklaşımın Őirket stratejileri ile ne derece uyumlu olduğu, ağrı merkezi dinamiklerine ve iř birimlerine katkısı göz önünde bulundurulacaktır.

**NOT: Deęerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki dl vermeme hakkına sahiptir.**