



GRUPO ACMS Consultores

ISO 18295 Centros de Contacto con el Cliente



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Grupo ACMS Consultores ofrece asesoramiento si desea implementar ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente" en su organización.

¿Qué es ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente"?

ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente" tiene una estructura que se divide en dos bloques: ISO 18295-1 e ISO 18295-2 para Centros de Contacto con Cliente.

La norma ISO 18295 puede ser tratada como una guía que contiene las directrices a seguir para conseguir la mejor relación directa con el cliente. La norma ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente" es una norma internacional certificable por una tercera parte independiente, que asegurará que los requisitos se implementen eficazmente.

Diferencias entre ISO 18295 VS UNE EN 15838

ISO 18295 tiene un alcance internacional mayor y en la actualidad ya la han implementado muchos países en el mundo. Por ello, su repercusión y aceptación de sus requisitos será mayor.

La Norma ISO 18295 aporta una estructura más clara en la relación entre las tres partes

- Organización cliente
- CCC centros de contacto con cliente
- Cliente final

Por último, se puede extraer también que ISO 18295 tiene como misión la satisfacción del cliente, estudiando al detalle cómo se están ofreciendo los servicios y por qué se realizan de ese modo.

Siguiendo las recomendaciones que se recogen en toda la normativa ISO 18295 se podrán ofrecer los mejores resultados para el cliente final.

Deseo implantar un Sistema ISO 18295

Consulte a Grupo ACMS y le guiaremos en la mejor dirección.

NORMA ISO 18295 CENTROS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

PRESUPUESTO ISO 18295

CERTIFICADO ISO 18295

CONSULTORA ISO 18295

ISO 18295



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com