



## **GRUPO ACMS Consultores**

Norma 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 está especializado en la norma ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente". Consúltenos sus dudas a través del formulario de contacto.

## **Beneficios Norma ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente"**

**Los beneficios que aporta la norma ISO 18295 en los Contact Centers son importantes y ayudan a promover los estándares internacionales de calidad.**

- Enriquece la experiencia de los clientes finales del servicio.
- Promueve una buena relación entre el usuario y el servicio ofrecido, potenciando la fidelización.
- Fortalece la mejora continua.
- Garantiza el cumplimiento de la normativa vigente de seguridad de la información

## **Ámbito de Aplicación de la norma ISO 18295**

La Norma ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente" puede implementarse en los centros internos como en los centros subcontratados. sus requisitos deben ser seguidos tanto por el personal interno como personal externo (subcontrataciones) independientemente de su localización geográfica

## **Objetivo Norma ISO 18295 CCC**

El objetivo principal de ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente" es mejorar la experiencia y satisfacción del cliente siguiendo unos requisitos básicos de calidad a la hora de prestar servicios en los Centros de Contacto con el Cliente (CCC).

La aportación de la norma ISO 18295 hace subir otro escalón para llegar a su máximo objetivo: aportar una gestión excelente de los servicios ofreciendo una óptima gestión del desempeño aumentando la eficiencia del servicio.

NORMA ISO 18295 CENTROS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

PRESUPUESTO ISO 18295

CERTIFICADO ISO 18295

CONSULTORA ISO 18295

ISO 18295 CONTACT CENTRES



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](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)