Minőségirányítás

ISO 9001

A MÁV Szolgáltató Központ Zrt. IT szolgáltatások üzletága minőségirányítási rendszert vezetett be, melyet folyamatosan működtet és akkreditált tanúsító szervezet által tanúsíttat

Modelszabvány	MSZ EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015)
Alkalmazási terület	informatikai szolgáltatás tervezés rendszerfejlesztés és rendszerintegráció informatikai rendszerek működtetése információbiztonsági szolgáltatások nyújtása informatikai szolgáltatások értékesítése

Az ISO 9001 nemzetközi szabvány a minőségirányítási rendszerre vonatkozó követelményeket határozza meg. Ezek a követelmények alkalmazhatók azokban az esetekben, amikor egy szervezetnek bizonyítania kell, hogy képes folyamatosan a vevők és az alkalmazandó jogszabályok követelményeinek megfelelő terméket szolgáltatni, illetve szolgáltatást nyújtani és az a célja, hogy növelje a vevő megelégedettségét a rendszer eredményes alkalmazása és folyamatos fejlesztése révén, valamint fokozza a bizalmat a vevői és a jogszabályi követelmények teljesülése iránt.

Az ISO 9001 a gazdasági szféra minden területén, a legszélesebb körben elterjedt szabvány. Olyan egységes követelményrendszert mutat be, amely a vállalkozás méretétől, típusától, tevékenységétől és működésétől függetlenül belső alkalmazásra, szerződéses kapcsolatokban és független fél általi tanúsításra egyaránt használható.

Az ISO 9001 szabvány olyan minőségirányítási rendszert határoz meg, amely elősegíti a folyamatszemléletű megközelítés és a kockázatalapú gondolkodásmód alkalmazását. Ahhoz, hogy egy szervezet eredményesen és hatékonyan tudjon működni, számos, egymással összefüggő folyamatot kell meghatároznia és irányítania.

https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/ugyfelszolgalat%20MAV%20Szolgaltato%20Kozpont [1]

Non-stop ügyfélszolgálatunk az év 365 napján, 24 órában, a társaságunk központjában és szolgáltató központjainkban egyaránt operatív felügyeleti tevékenységet végeznek és fogadják ügyfeleink, felhasználóink megkereséseit.

Munkájukat társaságunk szakértői segítik, a minőségi munkakörnyezetet korszerű technikai háttér biztosítja. Ügyfélszolgálati, incidens- és probléma menedzsment folyamatainkat az ITIL legjobb gyakorlata és a ISO/IEC 20000-1 IT szolgáltatás menedzsment szabvány előírásai alapján alakítottuk ki, valamint az MSZ EN ISO 9001 szabvány szerint is sikeresen tanúsíttatjuk, minősíttetjük.

Alkalmazott rendszerünk

· a feladatkövetést a regisztrációtól a végleges megoldásig elektronikusan, munkafolyamat-jelleggel valósítja meg;

· az intézkedések, változások operatív és történeti adatait egyaránt rögzíti;

· regisztrálja a bejelentő ügyfelek adatait, problémáit;

· a feladatokat automatikusan továbbítja a felelős szervezetek, megoldásra kijelölt személyek számára;

· rögzíti a kért és vállalt teljesítési határidőket, átfutási időket, azokat folyamatosan ellenőrzi és értékeli;

· lehetőséget ad a megoldások, intézkedések rögzítésére és utólagos visszakeresésére, a tudásbázis növelésére;

· statisztikai elemzések, értékelések révén információt nyújt a vezetés számára a folyamatok, trendek alakulásáról;

· az eljárások betartása és követése révén szolgáltatásaink hozzáadott értékét növeli;

· széleskörű személyi adattár, partner és szolgáltatás katalógus, eszköz és szerződés nyilvántartás adatbázisa révén naprakész adatokat szolgáltat az ügyfélszolgálati munkatársaink számára a hatékony és gyors információ átadáshoz megkeresések, érdeklődések alkalmával.

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/minosegiranyitas

Hivatkozások

[1] https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/ugyfelszolgalat%20MAV%20Szolgaltato%20Kozpont