



SERTİFİKA

CERTIFICATE OF REGISTRATION

Bu sertifika aşağıdaki kuruluşa
This certificate has been awarded to the company



ADBA CRM İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.

Levent Mah. Eylül Sok. No:16 34330 Beşiktaş, İSTANBUL

Uygulanmakta olan Müşteri İletişim Merkezleri Yönetim Sistemi (Çağrı Merkezi Yönetim Sistemi)

To certify that the implemented Customer Communications Center Management System (Call Center Management System) Satisfaction complies with

ISO 18295-1:2017

Standardına uygunluğunu belgelendirmek amacı ile aşağıdaki kapsamda verilmiştir.
For the activities described below

BIG DATA KAYNAKLI YENİ NESİL DİJİTAL TÜKETİCİ ARAŞTIRMALARI, SOSYAL MEDYA VERİ ANALİZİ VE RAPORLAMA, MONITORING (SOSYAL DİNLEME VE TAKİP) MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, ŞİKAYET VE GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ, ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ, SOSYAL MEDYA AJANSI VE REKLAM, INFLUENCER VE İLETİŞİM HİZMETLERİ.

PROVISION OF RESEARCHING OF BIG DATA SOURCE NEW GENERATION CONSUMERS, REPORTING AND DATA ANALYSIS OF SOCIAL MEDIA, MONITORING OF CUSTOMER RELATIONS (SOCIAL LISTENING AND FOLLOWING), COMPLAINTS AND FEEDBACK MANAGEMENT, CALL CENTER SERVICES, SOCIAL MEDIA AGENCY AND ADVERTISING, INFLUENCER AND COMMUNICATION SERVICES.

Sertifika No. / Certificate No.: 2151052
İlk Belgelendirme Tarihi / Initial Certification Date : 01.03.2021
Sertifika Tarihi / Date of Certificate : 28.02.2022
Bitiş Tarihi / Expiry Date : 28.02.2023
Belgelendirme Periyodu / Certification Period : 3 Yıl / Years

İstanbul, 28.02.2022 (Rev.01)

İşbu sertifika, Naviga'nın prosedür, talimatlarına ve yukarıdaki standardın gerekliliklerine ve düzenli olarak yapılacak gözetim denetimlerinin başarı ile tamamlanmasına bağlı olarak, yukarıdaki adres ve kapsam dahilinde geçerlidir.

This certificate is valid for above address(es) and scope upon compliance with Naviga procedure(s), instruction(s) and the above mentioned standard and successful completion of regular surveillance audits.