

Международный институт сертификации контактных центров



**Порядок прохождения контакт-центрами сертификации соответствия
стандарту ISO 18295-1**

Данный порядок применяется при первичной сертификации контакт-центров (далее КЦ) на соответствие первой части стандарта ISO 18295 и для продления сертификата после окончания срока его действия. Порядок состоит из следующих этапов:



Этап 1. Планирование сертификации

На этапе планирования сертификации, Заказчику рекомендуется ознакомиться с требованиями стандарта ISO 18295:

- Самостоятельно ознакомиться с требованиями стандарта можно, приобретя официальную версию текста стандарта ISO 18295 на английском языке в интернет-магазине по адресу: www.as-plus.at.
- Провести самоконтроль собственного КЦ можно используя документ «Контрольный лист проверки при аудите», размещенный на сайте Международного Института Сертификации Контактных Центров (далее, Институт) по адресу: <http://iccci.ru/certification/files/iso18295-check-list.pdf> Подробные комментарии к требованиям стандарта, рекомендации по подготовке внутренних аудиторов и проведению внутреннего аудита, учебное пособие по стандарту ISO 18295 на русском языке можно получить, посетив курс обучения в авторизованном Институтом учебном центре компании «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг». Специализированный курс «Аудит и оптимизация деятельности контакт-центра на базе стандарта ISO 18295» является одним из самых эффективных способов подготовки КЦ к сертификации (www.apexberg.ru).

Информация для предварительной оценки стоимости и сроков аудита и сертификации размещена на сайте Института. Сроки и стоимость проведения аудита КЦ зависят от количества операторов, работающих в КЦ и количества площадок, на которых КЦ расположен.

Окончательно стоимость и сроки аудита и сертификации определяются при заключении договора на оказание услуг.

О принятии решения о прохождении аудита необходимо в свободной форме сообщить в Институт по электронной почте info@iccci.ru или телефону+7 495 926-26-58). При этом, необходимо сообщить желательное время проведения сертификационного аудита КЦ.

Этап 2. Подготовка к аудиту

Одним из самых эффективных способов подготовки КЦ к сертификации является предварительное обучение внутренних аудиторов/менеджеров КЦ на специализированном курсе «Аудит и оптимизация деятельности контакт-центра на базе стандарта ISO 18295» (<https://www.apexberg.ru/courses/audit-i-optimizatsiya-devatelnosti-kontakt-tsentra-na-baze-standarta-iso-18295>). Курс проводит авторизованный партнер Института – компания «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг». Это рекомендуемый шаг, хотя для получения сертификата проведение этого шага не требуется.

Приведение КЦ в соответствие требованиям стандарта ISO 18295 Заказчик осуществляет самостоятельно.

Для точного расчета стоимости и сроков проведения аудита и сертификации для заключения договора Заказчику рекомендуется отправить в Институт стандартную заявку. Документ «Заявка на проведение аудита» размещен на сайте Института <http://iccci.ru/certification/files/iso18295-req.pdf>.

Информация, вносимая в заявку, запрашивается для расчета сроков и стоимости проведения сертификационного аудита. В заявку вносятся следующие сведения:

- Сведения об организации – владельце контактного центра и ответственном лице;
- Информация по функциям и специализации сертифицируемого КЦ;
- Адреса расположения всех площадок КЦ;
- Информация по количеству операторов, работающих в КЦ (по каждой площадке);
- Информация по количеству обрабатываемых контактов (по каждой площадке);
- Информация по взаимодействию с аутсорсинговыми КЦ, при наличии или планировании такого взаимодействия.

Заполненную заявку в электронном виде нужно отправить по адресу: info@iccci.ru

На основании информации, изложенной в Заявке, заключается Договор на оказание услуг аудита. При этом, специалисты Института:

- Определяют количество требуемых аудиторов;
- Рассчитывают необходимое количество дней для проведения аудита;
- Определяют сроки и стоимость проведения аудита.

В случае необходимости специалисты Института готовы провести дополнительную встречу с представителями Заказчика для разъяснений порядка и условий прохождения сертификации.

Оплата услуг по проведению аудита и сертификации производится в соответствии с условиями договора.

Этап 3. Проведение аудита

Для обеспечения координации аудиторской деятельности и оптимизации сроков проведения аудита, перед проведением аудита составляется и согласовывается план проведения аудита. План аудита представляет собой детализированное расписание событий, встреч, интервью для каждого из аудиторов.

План аудита включает в себя:

- Площадки, которые будут посещать аудиторы;
- Даты и места, проведения мероприятий по аудиту (наблюдения, интервью, изучение материалов);
- Перечень интервьюируемых сотрудников, ожидаемое время и продолжительность интервью.

Заказчик предоставляет в электронном виде информацию необходимую для составления плана по каждой из площадок КЦ, на которых будет проводиться аудит:

- Организационную структуру КЦ (с детализацией до операторских групп, с указанием количества операторов в каждой группе);
- Штатное расписание КЦ;
- Схемы маршрутизации по каждому каналу доступа;
- Бизнес-функции/услуги, оказываемые контактными центром клиентам;

Составленный план согласовывается с Заказчиком.

Аудит проводится непосредственно на площадке КЦ (в случае наличия нескольких площадок – на выбранных для посещения аудиторами). Аудит проводится в соответствии с согласованным планом. При необходимости план может быть незначительно скорректирован при необходимости и по согласованию сторон. В ходе аудита выполняется:

- Обзор стратегии КЦ и политики управления им, задач и целей КЦ по качеству обслуживания клиентов.
- Изучение комплекса процессов взаимодействия с клиентами и модели обслуживания КЦ.
- Изучение операционных процессов контакт-центра: доступность производительность, качество и результативность, WFM-процессы.
- Изучение зон ответственности различных категорий персонала и должностных инструкций.
- Ознакомление с процессом подбора персонала, проверка материалов по процедурам подбора персонала за последние 24 месяца.
- Изучение программ и материалов для первоначального обучения новых операторов, последующего обучения действующих операторов и процесса наставничества. Проверка материалов по обучению персонала, проводимому за последние 24 месяца.
- Обзор рабочих мест операторов и наблюдение за процессами обработки контактов по различным каналам доступа.
- Ознакомление с технологической инфраструктурой КЦ. Оценка системы резервирования, планов непрерывности деятельности и аварийного восстановления.

- Изучение процессов, связанных с удовлетворенностью клиентов, обработкой жалоб и процедур защиты прав потребителей. Изучение материалов по проведенным опросам удовлетворенности клиентов.
- Для аутсорсинговых КЦ – проверка документации и изучение соглашений между КЦ и организациями -заказчиками. Проверка отчетов о выполнении услуг за последние 24 месяца
- Проведение интервью:
 - С руководителем КЦ;
 - С менеджерами, ответственными за различные процессы в КЦ;
 - Выборочно, с операторами.

Примечание! Полный перечень критериев для прохождения сертификации приведен в схеме сертификации, размещенной на сайте Института (www.iccci.ru).

На завершающем этапе аудита, аудитор (команда аудиторов) анализирует всю собранную информацию и подготавливает заключение и выводы по проведенному аудиту. Аудиторы предоставляют отчет о результатах аудита ответственным лицам со стороны Заказчика. При обнаружении несоответствий требований стандарта в отчете указываются рекомендуемые действия по их устранению.

Этап 4. Получение сертификата

Главный аудитор передает отчет о результатах аудита в Институт. При наличии положительного заключения Главного аудитора о возможности сертификации КЦ, Институт направляет отчет в орган по сертификации (Austrian Standards Plus Certification). Отчет включает в себя:

- Результаты оценки соответствия критериям прохождения аудита;
- В случае несоответствия - обоснования по выявленным несоответствиям;
- Мнение аудитора по соответствию КЦ Заказчика стандарту ISO 18295;
- Дополнительную информацию, способную помочь в принятии решения по сертификации.

На основании отчета Института, орган по сертификации принимает решение о выдаче сертификата КЦ Заказчика, о чем Заказчик незамедлительно информируется.

В случае, если Орган по сертификации решает, что для получения сертификата КЦ необходимо разработать и реализовать план корректирующих мероприятий, КЦ составляет план корректирующих мероприятий с указанием сроков его выполнения и передает его в Институт.

Институтом, совместно с Заказчиком, назначается дата проведения наблюдательного аудита. При этом Орган по сертификации выносит окончательное решение:

- сертификат выдается сразу, но может быть отозван по результатам наблюдательного аудита – если мероприятия не выполнены;
- сертификат выдается после реализации плана корректирующих мероприятий и проверки его выполнения в ходе наблюдательного аудита.

Заказчик получает официальный сертификат соответствия стандарту ISO 18295, выданный европейским органом по сертификации – компанией Austrian Standard plus GmbH.

Примечание! Сертификат передается Заказчику в электронном виде. Информация о компании вносится в официальный реестр сертифицированных КЦ на сайте органа по сертификации.

Срок действия сертификата ISO 18295 - 6 лет. Для подтверждения сертификата каждые 2 года контактный центр должен проходить наблюдательный аудит.

По окончании срока действия сертификата КЦ проходит процедуру продления сертификата на следующий 6-летний срок.

Порядок продления сертификата идентичен порядку прохождения первичной сертификации.