

Qualität im Customer Service Center: Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295

Als Dachorganisation der europäischen Kontaktcenterverbände hat ECCCO (European Federation of Contact Center Organisations) gemeinsam mit Austrian Standards ein Zertifizierungssystem für Customer Service Center entwickelt.



Das Zertifizierungssystem wird unter dem Markennamen CC-Certification™ global angeboten und basiert auf der seit Juli 2017 weltweit gültigen Norm für Kundenkontaktzentren DIN EN ISO 18295.



Auf dem deutschen Markt vertreten von



Ihr Nutzen:

■ Sie schaffen Vertrauen

Eine unabhängige Stelle prüft und bestätigt, dass Ihre Dienstleistung die Anforderungen der europaweiten Norm erfüllt und Ihre Qualität laufend überwacht wird. Dies schafft Vertrauen. Auch bei Ihren Kunden.

■ Sie heben sich ab

Durch eine Zertifizierung der Qualität Ihrer Dienstleistung, Prozesse und Kennzahlen beweisen Sie einen positiven Vorsprung vor den Wettbewerbern.

■ Sie beweisen einen hohen Qualitätsanspruch

Eine Zertifizierung setzt Qualität voraus. Ihren Kunden und Geschäftspartner geben Sie die Sicherheit, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu erhalten.

■ Sie sind bevorzugter Anbieter

Bei der (öffentlichen) Vergabe von Aufträgen werden Zertifikate meist vorausgesetzt. Sichern Sie sich diese Chance, zu den bevorzugten Anbietern zu gehören.

■ Sie steigern Ihren Vertriebs Erfolg

Prüfsiegel und Zertifikat sind wirksame Marketing- und Kommunikationsinstrumente.

Der Ablauf Ihrer Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295:

- Sie stellen einen Antrag auf Zertifizierung.
- Der Antrag beinhaltet eine knappe Dokumentation über die Erfüllung der Normanforderungen. Dazu gehören z.B. Informationen über die Unternehmensstruktur, die Ausstattung und die Mitarbeiter Ihres Customer Service Centers.

- bkr-callbusiness bestellt einen oder mehrere Fachauditoren.

- Das Audit wird in Ihrem Center durchgeführt. Zentrale Punkte sind - neben der Überprüfung von Technik und Dokumentation - Interviews mit der Geschäftsführung, dem Qualitätsmanager und einigen Agents.

- Nach positivem Abschluss des Audits erhalten Sie ein Zertifikat und dürfen die Prüfsiegel „Contact Centre Certified“ und „Certified by Austrian Standards“ führen.



Das Zertifikat hat - bei erfolgreicher Überwachung - eine Gültigkeit von sechs Jahren.

- In einem zweijährigen Rhythmus werden Überwachungs-Audits durchgeführt, um die nachhaltige und durchgängige Qualität der Dienstleistung unter Beweis zu stellen.



Die Norm wurde 2009 von der EU-Kommission initiiert, vom European Committee for Standardization (CEN) ausgearbeitet und seit 2012 von der International Standardization Organisation (ISO) überarbeitet.

In internationalen Veranstaltungen haben sich ausgewiesene Experten damit auseinandergesetzt, welche Anforderungen an ein CCC zu stellen sind und welche Kennzahlen relevant sind - der CCV war dort genauso vertreten wie Austrian Standards und bkr-callbusiness. 2017 wurde die vorhergehende EN 15838 abgelöst von der internationalen DIN EN ISO 18295.

CC-Certification™ der ECCCO und Austrian Standards

Die Zertifizierung nutzt Ihnen als Contact-Center Dienstleister:

Die DIN EN ISO 18295 gibt Ihren Kunden die Sicherheit, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu erhalten und stellt eine optimale Betreuung durch das Contact Center sicher. Die Norm gilt sowohl für firmeninterne als auch für externe Kundenkontaktzentren - weltweit.

Noch Fragen?



Rufen Sie uns jederzeit gerne an!

bkr-callbusiness UG

Grindelweg 11a
20146 Hamburg
040 – 401 729 44
dialog@bkr-callbusiness.de

www.bkr-callbusiness.de

