



**IHRE ZERTIFIZIERUNG  
SICHERT NACHHALTIG  
HÖCHSTE QUALITÄT!**

**ISO**  
**18295**

**CALL-CENTER  
ZERTIFIZIERUNG**

## ISO

ISO (Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung von nationalen Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von internationalen Normen wird von ISO Technischen Komitees durchgeführt.

## Geschichte

Von 14. bis 26. Oktober 1946 fand in London eine internationale Konferenz nationaler Normungsorganisationen statt, an der Delegierte aus 25 Ländern teilnahmen. Auf dieser wurde der Beschluss gefasst, eine neue internationale Organisation zu gründen, die die beiden damals verfügbaren Normen (ISA und UNSCC) ersetzen sollte. Am 23. Februar 1947 nahm die „ISO“ ihre Tätigkeit auf. Die Abkürzung ISO von „International Organization for Standardization“ wurde aus dem griechischen „isos“ abgeleitet und bedeutet „gleich“.

### ISO18295-Zertifizierung

#### CALLCENTER.ZERTIFIZIERUNG

DE Valentinskamp 18/MBE, 20354 Hamburg

AT Zedlitzgasse 5/104, 1010 Wien

audit@iso18295-zertifizierung.com

www.iso18295-zertifizierung.com

#### ANSPRECHPARTNER

Georg Mack, Geschäftsführer, Lead Auditor

+43 676 4849048

georg.mack@iso18295-zertifizierung.com

www.iso18295-zertifizierung.com

# INHALT

2	ISO   Geschichte   Kontakt
4	Über Uns
5	Die ISO18295
6	Der Weg zur ISO18295 Zertifizierung
7	Die 6 Säulen der Zertifizierung
8	Philosophie
9	ISO18295 / Begriffe
10/11	ISO18295 / Glossar
12	ISO18295 / Kontakt

# ÜBER UNS

Die DACH-Organisation „**CALLCENTER-ZERTIFIZIERUNG**“ wurde im Jahr 2006 gegründet. Den Impuls zur Gründung gab die Entwicklung der Call Center-Norm EN15838. Seither ist die Organisation im Bereich Call Center-Zertifizierung führend. Die EN15838 wurde per Ende 2017 durch die ISO18295 ersetzt.

## LEISTUNGSPORTFOLIO

- ➔ BERATUNG und BETREUUNG auf dem Weg zur ISO18295-Zertifizierung
- ➔ AUDIT und ZERTIFIZIERUNG gemäß ISO18295
- ➔ FOLLOW-UP-Betreuung

## VERTRAUEN . SICHERHEIT . NACHHALTIGKEIT

- ➔ Professionelles und erfahrenes Team
- ➔ Alle Auditoren sind operativ im Call Center tätig und haben viele Jahre Praxiserfahrung
- ➔ Wir haben bereits mehr als 100 Call Center-Zertifizierungen durchgeführt.
- ➔ Ein definierter Ansprechpartner
- ➔ Planungssicherheit durch All-In-Paket

# DIE ISO18295

**Der kontinuierliche Erfolg** und die Entwicklung einer Serviceorganisation beruhen auf ihrem Verständnis für die Erwartungen und Wahrnehmungen ihrer Kunden. Dienstleistungsnormen sind ein wichtiges Element im Bereich Dienstleistungsexzellenz und Dienstleistungsmanagement. Sie helfen dabei, Erwartungen für Auftraggeber, Kunden und Mitarbeiter klarzustellen. Darüber hinaus ermöglichen Dienstleistungsnormen, das Leistungsmanagement so zu optimieren, dass die Auftraggeber-, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit steigen.

Die ISO18295-1 legt Anforderungen fest und gibt Richtlinien für firmeninterne (unternehmenseigene) und ausgelagerte Kontaktzentren (betrieben durch Dritte) vor. Die ISO18295-1 gilt für jede Kundeninteraktion sowie für alle relevanten und definierten Kommunikationskanäle wie beispielsweise Call, E-Mail, Chat, Social Media etc.



# DER WEG ZUR ISO18295 ZERTIFIZIERUNG

1

---

## Erstgespräch

Im Erstgespräch werden mit dem Unternehmen bzw. dem CCC die für eine Zertifizierung relevanten Detailfragen abgeklärt, beispielsweise Anzahl der Standorte, Anzahl der Mitarbeiter, Kosten und Ablauf der Zertifizierung, interne Zertifizierungsverantwortung, wie schätzt sich das Unternehmen selbst ein, was ist bereits vorhanden, wie viel Zertifizierungserfahrung hat das Unternehmen, Informationen über die Auditoren, Durchlaufzeit, Terminmanagement und Terminabstimmung etc.

2

---

## Pre-Audit (optional)

Beim sogenannten Vor-Audit wird geprüft, ob das Unternehmen bereits die Anforderungen an die ISO 18295 erfüllt. Falls nicht, wird durch das Vor-Audit transparent, welche Themenbereiche der Norm das Unternehmen noch nicht erfüllt.

3

---

## Erstellung einer – digitalen – Dokumentation

Die Dokumentation muss entsprechend den Anforderungen und Themen der Norm erstellt werden. In der Dokumentation müssen umfangreiche und detaillierte Informationen über die normrelevanten Bereiche des CCC Auskunft geben, beispielsweise Organigramm, Struktur, Personalbereich, Recruiting,

Organisationsablauf, Prozessmanagement, Qualitätsmanagement, KVP, technische Ausstattung, Ausfallszenarien, Referenzbeispiele, Reports und Statistiken etc. Wichtig ist, dass bei der Zertifizierung alle notwendigen Unterlagen „griffbereit“ sind.

4

---

## Zertifizierungsaudit im Call Center

Das sogenannte Audit (Untersuchungsverfahren zur Durchführung der Zertifizierung) findet direkt im CCC statt. Im Zuge des Audits wird mittels Befragen, Beobachten, Zuhören etc. geprüft, ob die Anforderungen der ISO18295 erfüllt werden.

5

---

## Erhalt des Zertifikates/Gültigkeit

Wird das Zertifizierungsaudit positiv abgeschlossen, wird das „ISO18295-1 Zertifikat“ ausgestellt.

6

---

## Gültigkeit des Zertifikates

ISO konform ist die Gültigkeit des Zertifikates drei oder sechs Jahre. **Ablauf 3 Jahre:** In einem jährlichen Rhythmus findet ein sogenanntes Überwachungsaudit statt. Nach drei Jahren findet eine Re-Zertifizierung statt. **Ablauf 6 Jahre:** In einem zweijährigen Rhythmus findet ein sogenanntes Überwachungsaudit statt. Nach sechs Jahren findet eine Re-Zertifizierung statt.

# DIE 6 SÄULEN DER ZERTIFIZIERUNG

## Anforderungen an Kundenbeziehungen

- Allgemeines
- Kommunikation von Informationen an Kunden
- Messung und Überwachung der Kundenerlebnisse
- Beschwerde-Bearbeitung
- Schutz des Kunden

## Operative Prozesse

- Allgemeines
- Kundenbezogene Prozesse
- Personalplanung
- Qualitätssicherung in Bezug auf Kundeninteraktionen

## Kundenorientierte Leitung

- Allgemeines
- Kundenerlebnisdesign und -erbringung
- Mitarbeiterzufriedenheit/-engagement

## Infrastruktur der Dienstleistungserbringung

- Allgemeines
- Bearbeitung von Kundeninteraktionen
- Kundendaten
- Arbeitsumfeld
- Aufrechterhaltung der Dienstleistung

## Personal

- Allgemeines
- Funktionen
- Kompetenzen der Agenten
- Kommunikations- und Kundendienstkompetenzen
- Technische Kompetenzen
- Kundenspezifische Kompetenzen
- Fähigkeitenentwicklung
- Kommunikation von Informationen an die Mitarbeiter

## Verhältnis zum Auftraggeber

- Dienstleistungsniveau
- Dienstleistungsbedingungen

# PHILOSOPHIE

*Die Erinnerung an  
schlechte Qualität währt  
länger als die kurze Freude  
am niedrigen Preis!*

# ISO18295 / BEGRIFFE

Für die Anwendung der ISO18295  
gelten die folgenden Begriffe und Definitionen.

## AUFTRAGGEBER

Organisation, die das CCC beauftragt, in ihrem Namen Kundeninteraktionen durchzuführen. (Anmerkung zum Begriff: Ein Auftraggeber kann sowohl Teil derselben Organisation wie das CCC sein als auch eine Organisation, die einen Teil oder ihre gesamten CCC-Tätigkeiten auslagert.)

## AGENT

CCC-Mitarbeiter, der Kundenkontakte bearbeitet

## BESCHWERDE

An eine Organisation gerichteter Ausdruck der Unzufriedenheit in Bezug auf deren Produkte oder Dienstleistungen oder der Prozess der Handhabung von Beschwerden, in dessen Rahmen explizit oder implizit eine Antwort oder Lösung erwartet wird (Anmerkung zum Begriff: Im Sinne der Norm stehen Beschwerden im Zusammenhang mit Interaktionen des CCC und Produkten/Dienstleistungen des Auftraggebers.).

## INBOUND

Kontakt mit dem CCC, von einem Kunden eingeleitet

## KAMPAGNE

Reihe von auf die Bedürfnisse des Auftraggebers zugeschnittenen Initiativen (Interaktio-

nen oder Aktivitäten), die potenzielle oder bestehende Kunden (oder beide) zum Ziel haben, um gewünschte Ergebnisse zu erreichen.

## KANAL

Medium, durch das ein Kunde mit dem CCC interagieren kann, beispielsweise Call, Web-Chat, E-Mail, Fax, Brief, Messenger usw.

## KUNDE

Organisation oder Person, die ein Produkt oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt (Anmerkung zum Begriff: Ein Kunde kann in Bezug auf die Organisation intern oder extern, bestehend oder potenziell sein, z. B. Verbraucher, Endnutzer, Begünstigter oder Käufer.).

## KUNDENKONTAKTZENTRUM

CCC (englisch: customer contact centre) – Organisation (firmenintern oder ausgelagert), die im Namen eines Auftraggebers Kundenkontakt-Dienstleistungen mit dessen Kunden anbietet.

## OUTBOUND

Kontakt mit einem Kunden, vom CCC eingeleitet

# ISO18925 / GLOSSAR

## AUDIT

Beim Audit wird überprüft, ob alle Anforderungen der Norm erfüllt werden. Darüber hinaus wird die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit der Maßnahmen geprüft.

## AUDITKRITERIEN

Vorgaben und Rahmenparameter, nach denen das Ergebnis der Norm bewertet wird.

## AUDITOR

Der Auditor ist eine Person, die ein Audit durchführt und dabei durch Befragen, Beobachten, Zuhören etc. überprüft, ob die Vorgaben eingehalten und die Anforderungen erfüllt werden.

## LEAD-AUDITOR

Der Lead-Auditor ist der Auditor, der das Audit leitet und am Ende des Audits entscheidet, ob die Kriterien erfüllt wurden.

## DIN

Deutsches Institut für Normung

## DOKUMENTATIONSANFORDERUNGEN

Bei der ISO18295 gibt es keine explizite Anforderung bzw. Vorlage an die Form der Dokumentationserstellung. Trotzdem ist es zu empfehlen, dass Dokumentationen beispielsweise für die Bereiche Vision/Mission, Qualitätsziele und Qualitätsmanagement, kontinuierlicher Verbesserungsprozess, Recruiting-Prozess, Qualitätshandbuch, Dokumentation zur Planung der Leistung etc. vorhanden sind.

## EN

EN ist die Abkürzung für Europäische Norm. Die Europäischen Normen (EN) sind Regeln, die von einem der drei europäischen Komitees für Standardisierung (Europäisches Komitee

für Normung CEN, Europäisches Komitee für elektrotechnische Normung CENELEC und Europäisches Institut für Telekommunikationsnormen ETSI) ratifiziert wurden.

## GÜLTIGKEIT DES ZERTIFIKATES

Das Zertifikat ist sechs Jahre gültig. Alle zwei Jahre wird ein Überwachungsaudit durchgeführt. Nach sechs Jahren muss das Zertifikat mittels einer Re-Zertifizierung erneuert werden.

## INTERNES AUDIT

Bei einem internen Audit werden die Anforderungen an die ISO18295 durch einen internen Mitarbeiter – am besten den Zertifizierungsbeauftragten – geprüft und bewertet, ob die Anforderungen erreicht werden oder ob es Abweichungen gibt (siehe auch Pre-Audit).

## ISO

ISO ist die Abkürzung für Internationale Organisation für Normung (englisch International Organization for Standardization), internationale Vereinigung der Standardisierungsgremien.

## ISO 18295

Die internationale Norm ISO18295 legt in zwei Teilen Anforderungen an Kundenkontaktzentren und Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren fest. Die Norm gilt sowohl für firmeninterne Kundenkontaktzentren als auch für ausgegliederte Zentren.

## ORGANIGRAMM

Übersicht über die Struktur und die Organisation des Unternehmens. Das Organigramm sollte mindestens Verantwortungen und Zuständigkeiten zeigen.

# ISO 18925 / GLOSSAR

## PROZESS

Ein Prozess ist eine Reihe von strukturierten Tätigkeiten, die miteinander verknüpft bzw. vernetzt sind und eine definierte Folgebeziehung haben. Prozesse müssen dokumentiert sein und mindestens einmal pro Jahr auf ihre Aktualität geprüft werden.

## PRE-AUDIT

Ein Pre-Audit dient dazu, dass das Unternehmen vor dem eigentlichen Audit mit Unterstützung der Zertifizierungsstelle eine Überprüfung durchführt, um sicherzustellen, dass alle Anforderungen und Vorgaben erfüllt sind, bzw. um festzustellen, ob es noch offene Themen gibt, die nicht den Anforderungen der Norm entsprechen (siehe auch Internes Audit).

## QUALITÄTSMANAGER

Der Qualitätsmanager ist die oberste Instanz und verantwortlich für alle relevanten Qualitätsprozesse des Unternehmens. Der Qualitätsmanager muss ein Qualitätsmanagement-System definieren, und darauf achten, dass es nachhaltig umgesetzt wird.

## QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH (QMH)

Das Qualitätsmanagement-Handbuch ist die Basis für nachhaltiges Qualitätsmanagement. Das QMH soll eine Übersicht zum Thema Aufbau-, Prozess- und Ablauforganisation des QM-Systems zeigen.

## QUALITÄTSMANAGEMENT-DOKUMENTATION

Schriftliche Zusammenstellung aller bedeutenden Unternehmensbereiche und ihrer Abläufe inklusive einzelner Schritte und Maßnahmen mit dem Ziel der Nachvollziehbarkeit.

## RE-ZERTIFIZIERUNG

Das Zertifikat ist für sechs Jahren gültig. Nach sechs Jahren muss das Zertifikat mittels Re-Zertifizierung erneuert werden.

## ÜBERWACHUNGSAUDIT

Das Zertifikat ist für sechs Jahren gültig. Alle zwei Jahre wird ein Überwachungsaudit durchgeführt.

## ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

Zugelassene Organisation, die Zertifizierungen durchführt und Zertifikate ausstellen darf.

## ZERTIFIZIERUNGSSCHEMA

Das Zertifizierungsschema gibt vor, welche Themen – im Detail – geprüft werden bzw. welche Detailanforderungen für die Zertifizierung notwendig sind.

## ZERTIFIZIERUNGSBEAUFTRAGTER

Der Zertifizierungsbeauftragte ist gegenüber dem Auditor bzw. der Zertifizierungsstelle der verantwortliche Ansprechpartner. Vorzugsweise ist diese Person erfahren mit den Themen Audits, Zertifizierungen, Prozesse, Qualitätsmanagement etc. Der Zertifizierungsbeauftragte ist auch dafür verantwortlich, dass beim Audit alle Unterlagen und die entsprechenden bzw. notwendigen Mitarbeiter vor Ort sind.

## ZERTIFIKAT

Mittels Zertifikats wird seitens der Zertifizierungsstelle bestätigt, dass der Zertifikatinhaber alle Anforderungen, die notwendig sind, um das Zertifikat zu erlangen, erfüllt hat.



## KONTAKT

### CALLCENTER.ZERTIFIZIERUNG

**DE** Valentinskamp 18/MBE, 20354 Hamburg, Tel: 0800 16 555 15

**AT** Zedlitzgasse 5/104, 1010 Wien, Tel: +43 2236 8123304

**E** [audit@iso18295-zertifizierung.com](mailto:audit@iso18295-zertifizierung.com)

**W** [www.iso18295-zertifizierung.com](http://www.iso18295-zertifizierung.com)

### ANSPRECHPARTNER

Georg Mack, Geschäftsführer, Lead Auditor

+43 676 4849048

[georg.mack@iso18295-zertifizierung.com](mailto:georg.mack@iso18295-zertifizierung.com)

**DIE ZERTIFIZIERUNG  
SICHERT NACHHALTIG  
HÖCHSTE QUALITÄT!**

[www.iso18295-zertifizierung.com](http://www.iso18295-zertifizierung.com)