

**INHALT**

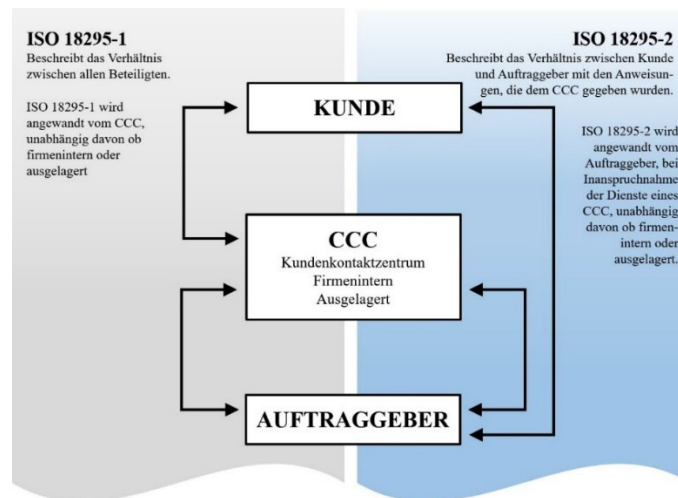
<b>1.</b>	<b>ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.</b>	<b>Angebots- und Vertragsphase .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>Auditvorbereitung .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.</b>	<b>Audit Stufe 1 .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.</b>	<b>Audit Stufe 2 – Zertifizierungsaudit .....</b>	<b>4</b>
1.4.1.	Spezifika beim Zertifizierungsaudit nach DIN EN ISO 18295-1 .....	5
1.4.2.	Spezifika beim Zertifizierungsaudit nach DIN EN ISO 18295-2 .....	5
<b>1.5.</b>	<b>Zertifikaterteilung .....</b>	<b>5</b>
1.5.1.	Spezifika bei der Zertifikaterteilung DIN EN ISO 18295-2 .....	5
<b>2.</b>	<b>ÜBERWACHUNGSAUDIT .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>REZERTIFIZIERUNGSAUDIT .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>ERWEITERUNGSAUDIT .....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>KURZFRISTIG ANGEKÜNDIGTE AUDITS .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN .....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>ZERTIFIZIERUNG VON UNTERNEHMEN MIT MEHREREN STANDORTEN .....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN .....</b>	<b>7</b>

Haben Sie Fragen zu der Leistungsbeschreibung? Wir helfen Ihnen gern weiter.

Sie erreichen uns per Mail [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de) oder persönlich von Montag bis Freitag zwischen 07:30 Uhr und 18:00 Uhr unter 0800 – 2457457.

TÜV NORD CERT GmbH  
Am TÜV 1  
45307 Essen  
[www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)

Die ISO 18295 ist die erste weltweit geltende branchenspezifische Norm für Customer Contact Center / Kundenkontaktzentrum / Call Center (kurz CCC). Sie wurde durch das Komitee ISO/PC 273 "Customer contact centres" in Zusammenarbeit mit dem Komitee CEN/SS A99 "Services - Undetermined" erarbeitet. Im Oktober 2017 wurde die deutsche Fassung veröffentlicht, welche die bisherigen DIN EN 15838:2010 ersetzt.



Quelle: DIN EN ISO 18295-1:2017-10, Seite 6

Die DIN EN ISO 18295-1 entspricht weitgehend der DIN EN 15838:2010 und definiert Qualitätsmerkmale von Kundenkontaktzentren, die entweder firmenintern oder ausgelagert betrieben werden. Der Teil 1 konzentriert sich weiterhin auf die operative Steuerung und Leistungserbringung von Multikanal-Kundenkontaktzentren und betrachtet Aspekte, wie die Schaffung von positiven Kundenerlebnissen, die Kommunikation von Informationen an die Mitarbeitenden und an die Kunden, den Umgang mit Kundendaten, die Qualitätssicherung in Bezug auf die Kundeninteraktion sowie die Entwicklung von Fähigkeiten der Agenten.

Die DIN EN ISO 18295-2 definiert Qualitätsmerkmale eines Auftraggebers, der ein Kundenkontaktzentrum (firmenintern oder ausgelagert betrieben) beauftragt und dessen Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Der Teil 2 definiert bestimmte Aspekte, die in der Verantwortung des Auftraggebers eines Kundenkontaktzentrums liegen. Im Fokus steht die ganzheitliche Steuerung der kundenfokussierten Leistungserbringung unter Berücksichtigung von Aspekten, wie der Identifikation der Kundenbedürfnisse, die Festlegung der Kundenerlebnis-, der Kundenzugangs- und der Kontaktstrategie, den Informationsaustausch und das Verhältnis zum Auftragnehmer, die Verantwortung bzgl. der Kundendaten, die Sicherstellung von ethischem Verhalten und Schutz des Kunden sowie die Überwachung der Leistung der beauftragten Kundenkontaktzentren.

Während die Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295-1:2017 eigenständig möglich ist, kann die Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295-2:2017 nur in Verbindung mit einem nach DIN EN ISO 18295-1 zertifizierten Kundenkontaktzentrum projektbezogen erfolgen.

Das Zertifizierungsverfahren des Managementsystems auf Basis der DIN EN ISO 18295-1 und/oder DIN EN ISO 18295-2 besteht aus der Angebots- und Vertragsphase, der Auditvorbereitung, der Durchführung des Audits, der Zertifikatserteilung und der Überwachung/Re-Zertifizierung.

Die Auditoren werden vom Leiter der Zertifizierungsstelle der TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) entsprechend der Zulassung für die Branche und Qualifikation ausgewählt und fortlaufend qualifiziert.

## 1. ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

### 1.1. Angebots- und Vertragsphase

Im Rahmen der Angebots- und Vertragsphase teilt das Unternehmen der TN CERT die für die Angebotskalkulation wesentlichen Angaben zu seiner Aufbau- und Ablauforganisation mit. Hierzu zählen:

#### bei DIN EN ISO 18295-1

- Geltungsbereich der Zertifizierung (Projekt-/Auftraggeberbezogen oder Gesamtmanagementsystem des CCC)
- Anzahl an Mitarbeitenden im Overhead (in FTE) und Agenten (in FTE),
- Anzahl der involvierten CCC-Standorte
- Anzahl der betriebenen CCC-Projekte und deren Komplexität

#### Bei DIN EN ISO 18295-2

- Geltungsbereich der Zertifizierung.
- Anzahl der beauftragten CCC-Projekte und deren Komplexität
- Anzahl der involvierten CCC-Standorte / Auftragnehmer
- Angaben zu den Auftragnehmern der CCC-Projekte und deren Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 18295-1.

Auf Basis dieser Angaben erhält das Unternehmen ein Angebot durch TN CERT.

### 1.2. Auditvorbereitung

Nach Vertragsabschluss bereitet sich der leitende Auditor anhand des Fragebogens zur Angebotslegung (A850\_F001) und des Kalkulationsblattes auf das Audit vor und stimmt sich mit dem Unternehmen über die weitere Vorgehensweise ab.

Optional bietet TN CERT in dieser Phase dem Unternehmen die Möglichkeit, ein Projektgespräch (Abklärung der Rahmendaten) und/oder ein Voraudit (Überprüfung des Grades der Zertifizierungsreife) durchzuführen. Beide Dienstleistungen sind mit Zusatzkosten nach Aufwand und dem jeweils gültigen Tagessatz verbunden.

Im Rahmen der Vorbereitung auf die Überwachungs- bzw. Re-Zertifizierungsaudits sind die Unternehmen verpflichtet, der Zertifizierungsstelle wesentliche Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ihres Unternehmens mitzuteilen. Hierzu zählt beispielsweise Änderungen der Mitarbeitendenanzahl (in FTE), der involvierten Standorte, der Anzahl der ausgelagert/intern betriebenen CCC-Projekte und deren Komplexität.

### 1.3. Audit Stufe 1

Ein Audit Stufe 1 dient der Bestandsaufnahme und Prüfung der Zertifizierungsbereitschaft. Es ist grundsätzlich im Zertifizierungsverfahren zur DIN EN ISO 18295-1 / DIN EN ISO 18295-2 nicht erforderlich. Sofern der Auftraggeber eine Durchführung explizit wünscht und/oder die Fachleitung und/oder die für den Auftrag verantwortliche PC-Leitung dies für notwendig hält, kann ein Audit Stufe 1 durchgeführt werden.

Im Rahmen des Audits der Stufe 1 wird:

- Managementsystem-Dokumentation des Kunden auditiert;

- der Standort und die standortspezifischen Bedingungen beurteilt sowie Diskussionen mit den Mitarbeitenden des Unternehmens geführt, um die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln;
- der Status des Auftraggebers sowie das Verständnis bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems bewertet;
- notwendige Informationen bezüglich des Anwendungsbereichs des Managementsystems, der Prozesse und der involvierten Standorte sowie dem Verhältnis zwischen Auftraggeber der CCC-Dienstleistung und Auftragnehmer der CCC-Dienstleistung gesammelt;
- ein Schwerpunkt für die Planung des Audits der Stufe 2 geschaffen, indem ein ausreichendes Verständnis hinsichtlich des Managementsystems des Unternehmens sowie der Standorttätigkeiten zusammen mit möglichen signifikanten Aspekten erlangt wird,
- die Zuteilung der Ressourcen für das Zertifizierungsaudit der Stufe 2 bewertet sowie die Einzelheiten des Audits der Stufe 2 mit dem Auftraggeber abgestimmt
- beurteilt, ob der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass das Unternehmen für das Audit der Stufe 2 bereit ist.

Falls im Audit Stufe 1 Schwachstellen festgestellt werden, werden die identifizierten Schwachstellen dem Auftraggeber schriftlich kommuniziert und sind vom Unternehmen bis zum Audit Stufe 2 zu beheben.

Kann abschließend nicht positiv festgestellt werden, dass das Unternehmen für das Audit der Stufe 2 bereit ist, erfolgt der Abbruch des Zertifizierungsverfahrens dem Audit Stufe 1.

#### **1.4. Audit Stufe 2 – Zertifizierungsaudit**

In Abstimmung mit dem Unternehmen erstellt der leitende Auditor den Auditplan mit dem zeitlichen und thematischen Ablauf des Audits. Etwa 2 Wochen vor Beginn des Audits Stufe 2 erhält der Ansprechpartner des Unternehmens den mit ihm abgestimmten Auditplan.

Das Audit in den Örtlichkeiten des Unternehmens beginnt mit einem Einführungsgespräch, in dem sich die Teilnehmer vorstellen und die Auditoren ihre Unabhängigkeit und den Umgang mit vertraulichen Informationen erklären. Das Vorgehen im Audit wird durch den Auditleiter erläutert sowie der Ablauf unter Berücksichtigung kurzfristiger Änderungen abgestimmt.

Im Rahmen Auditierung überprüfen und bewerten die Auditoren anhand objektiver Nachweise die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems auf Grundlage der DIN EN ISO 18295-1 und/oder DIN EN ISO 18295-2. Aufgabe der Auditoren ist es, die praktische Anwendung des Managementsystems mit den dokumentierten Verfahren zu überprüfen und auf Erfüllung der Normforderungen hin zu bewerten. Dies erfolgt im Dialog mit den Führungskräften und Mitarbeitenden, durch Monitoring des Livebetriebs und Einsichtnahme in mitgeltende Dokumente, Aufzeichnungen, Aufträge, Richtlinien sowie Begehung relevanter Bereiche im Unternehmen vor Ort und ggfs. mittels remoter Auditmethoden

Zum Abschluss des Vor-Ort-Audits findet ein Schlussgespräch statt. An diesem Gespräch nehmen mindestens die Mitarbeiter teil, die leitende Funktionen im Unternehmen haben und deren Bereiche in das Audit eingebunden waren. Der leitende Auditor berichtet über die einzelnen Elemente, erläutert positive und negative Ergebnisse.

Im Fall von festgestellten Nichtkonformitäten kann der leitende Auditor das Unternehmen erst nach Annahme bzw. Verifizierung der durch das Unternehmen nachzuweisenden Korrekturmaßnahmen inklusive Ursachenanalyse zur Zertifikatserteilung empfehlen. Siehe hierzu Abschnitt 7. „Management von Nichtkonformitäten“.

Die Auditdurchführung wird unter Berücksichtigung des Datenschutzes und der Vertraulichkeit dokumentiert. Die Dokumentation erfolgt im Auditbericht (separat für das Audit Stufe 1 und Audit Stufe 2) und wird durch weitere Aufzeichnungen z. B.: handschriftliche/elektronische Notizen ergänzt.

#### **1.4.1. Spezifika beim Zertifizierungsaudit nach DIN EN ISO 18295-1**

Die DIN EN ISO 18295-1 legt Dienstleistungsanforderungen für Kundenkontaktzentren fest, mit dem Ziel, Auftraggeber und Endkunden mit der Erbringung von Dienstleistungen, die deren Bedürfnisse kontinuierlich und proaktiv erfüllen oder übertreffen, zu unterstützen. Der Geltungsbereich der Zertifizierung kann sich somit auf das projektübergreifende oder ein projektspezifisches Managementsystem des Kundenkontaktzentrums beziehen.

#### **1.4.2. Spezifika beim Zertifizierungsaudit nach DIN EN ISO 18295-2**

Die DIN EN ISO 18295-2 legt Anforderungen für Organisationen fest, die Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren nutzen. Um sicherzustellen, dass die Kundenerwartungen durch die Bereitstellung und das Management angemessener Vereinbarungen mit Kundenkontaktzentren durchgängig entsprochen werden, kann eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 18295-2 nur in Kombination mit einem nach DIN EN ISO 18295-1 agierenden und in der Zertifizierung befindenden Kundenkontaktzentren erfolgen. Die Schnittstellen und das Verhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sowie wie deren Interaktion nehmen bei der Auditierung einen besonderen Fokus ein.

### **1.5. Zertifikaterteilung**

Die Erteilung des Zertifikates erfolgt mit der positiven Prüfung/Freigabe des Zertifizierungsverfahrens durch die Leitung der Zertifizierungsstelle bzw. durch Stellvertreter oder benannte Personen. Der Prüfende/Freigeber darf nicht an der Auditierung beteiligt gewesen sein.

Das Zertifikat kann nur dann erteilt werden, wenn alle Nichtkonformitäten behoben sind, d. h. wenn die Korrekturmaßnahmen vom Audit-Team angenommen bzw. verifiziert sind.

Die Zertifikate haben grundsätzlich eine Gültigkeit von 3 Jahren.

#### **1.5.1. Spezifika bei der Zertifikaterteilung DIN EN ISO 18295-2**

Angaben zu den involvierten Kundenkontaktzentren, die nachweislich nach DIN EN ISO 18295-1 agieren und zertifiziert sein, werden im Anhang zum Zertifikat aufgeführt.

## **2. ÜBERWACHUNGSAUDIT**

Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates sind Überwachungsaudits jährlich durchzuführen mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit erfolgt.

Das erste Überwachungsaudit, das der Erstzertifizierung folgt, ist bis spätestens 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung, durchzuführen. Sämtliche folgenden Überwachungsaudits werden auf der Basis des einplanungsrelevanten Datums durch TNC eingeplant und müssen mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden.

Nach dem Überwachungsaudit erhält der Auftraggeber einen Bericht.

## **3. REZERTIFIZIERUNGSAUDIT**

Das Audit zur Re-Zertifizierung muss vor dem Ablauftermin des Zertifikates durchgeführt werden. Für die Bewertung der Korrekturmaßnahmen und eventueller Nachaudits sowie für die Entscheidung zur Re-

Zertifizierung im Rahmen des Freigabeverfahrens steht dann noch eine Toleranzzeit von max. 6 Monaten zur Verfügung.

Im Re-Zertifizierungsaudit findet eine Überprüfung der Dokumentation des Managementsystems des Unternehmens sowie ein Audit vor Ort statt, wobei die Ergebnisse der vorangegangenen Überwachungsperiode über die Laufzeit der Zertifizierung berücksichtigt werden. Es werden alle Normanforderungen auditiert.

Tätigkeiten zu Re-Zertifizierungsaudits können ein Audit der Stufe 1 erfordern, wenn es signifikante Änderungen im Managementsystem oder im Zusammenhang mit den Tätigkeiten des Unternehmens gibt (z. B.: Gesetzesänderungen).

Die Audit-Methodik im Re-Zertifizierungsaudit entspricht der eines Audits Stufe 2.

#### **4. ERWEITERUNGSAUDIT**

Soll der Geltungsbereich des bestehenden Zertifikates erweitert werden, so kann das durch ein Erweiterungsaudit geschehen. Die Durchführung des Erweiterungsaudits kann im Rahmen eines Überwachungsaudits, Re-Zertifizierungsaudits oder zu einem eigens angesetzten Termin erfolgen. Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

#### **5. KURZFRISTIG ANGEKÜNDIGTE AUDITS**

Es kann erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz ausgesetzter Zertifizierungen. In solchen Fällen:

- legt die Zertifizierungsstelle die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, fest;
- besteht nicht die Möglichkeit, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

#### **6. ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSTELLEN**

Ist ausgeschlossen.

#### **7. ZERTIFIZIERUNG VON UNTERNEHMEN MIT MEHREREN STANDORTEN**

Bei Organisationen mit mehreren Standorten kann das Stichprobenverfahren („Multisite-Zertifizierung“) angewandt werden. In diesem Fall versichert der Auftraggeber, dass die nachfolgend genannten Voraussetzungen für alle Standorte im Geltungsbereich des Zertifikates erfüllt sind. Änderungen bzw. die Nichterfüllung einer oder mehrerer Voraussetzungen sind der Zertifizierungsstelle umgehend mitzuteilen.

Voraussetzungen für die Multisite-Zertifizierung:

- Eine Organisation mit mehreren Standorten braucht keine einzelne juristische Person zu sein, allerdings müssen alle Standorte eine rechtliche oder vertragliche Verbindung mit der Zentrale der Organisation haben und einem gemeinsamen Managementsystem unterliegen, das durch die Zentrale festgelegt und eingerichtet wird und regelmäßiger Überwachung durch die Zentrale



unterliegt. Dies bedeutet, dass die Zentrale das Recht besitzt, von den Standorten zu fordern, Korrekturmaßnahmen umzusetzen, wenn diese an einem Standort erforderlich sind.

- Die Prozesse müssen an allen Standorten im Wesentlichen gleichartig sein und mit ähnlichen Methoden und Verfahren durchgeführt werden.
- Das Managementsystem der Organisation muss unter einem zentral kontrollierten Plan zentral verwaltet werden und einer zentralen Managementbewertung unterliegen.
- Es muss nachgewiesen werden, dass die Zentrale der Organisation ein Managementsystem in Übereinstimmung mit der maßgeblichen Managementsystem-Norm, der das Audit unterliegt, eingerichtet hat und dass die gesamte Organisation die Anforderungen der Norm erfüllt.
- Die Organisation muss ihre Fähigkeit, Daten von allen Standorten einschließlich der zentralen Verwaltungsfunktion und deren Führung zu sammeln und zu analysieren, nachweisen und erforderliche organisatorische Veränderungen veranlassen bei:
  - Beschwerden,
  - Korrekturmaßnahmen,
  - rechtlichen Anforderungen.
- Der Abschluss einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Zertifizierungsstelle, die an allen Niederlassungen/Produktionsstätten rechtlich durchsetzbar ist.

## **8. MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN**

Für jede Nichtkonformität ist vom Unternehmen eine Ursachenanalyse durchzuführen und entsprechende Korrekturmaßnahmen zu implementieren. Das Unternehmen hat die Pflicht in Abhängigkeit der Schwere der Nichtkonformität, das Audit-Team innerhalb von 6 Wochen nach dem letzten Tag des Audits entweder über die festgelegten Korrekturmaßnahmen und Zieltermine oder über die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen zu unterrichten. Wird diese Frist nicht eingehalten, gilt das Audit als nicht bestanden. Es kann kein Zertifikat erteilt werden bzw. das Zertifikat wird zurückgezogen.