



Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)

ISO 18295:2017

Managementsystem für Kundenkontaktzentren

Motivation

Kundenkontaktzentren (Customer Contact Centers) spielen eine wichtige Rolle bei der Interaktion zwischen der auftraggebenden Organisation und deren Kunden. Um eine erfolgreiche Dienstleistung zu erbringen, müssen Kundenkontaktzentren in der Lage sein, auf die unterschiedlichen Anforderungen und Interessen der beiden Kundengruppen (Auftraggeber und Endkunde) optimal und nachhaltig einzugehen. Dazu gehört einerseits die beständige Optimierung der Qualität und Produktivität und andererseits die Selbstverpflichtung zu guten Standesregeln und sozialer Verantwortung zugunsten der Mitarbeitenden, des Endkunden (Verbraucherschutz) und der Auftraggeber.

Wirkung

ISO 18295 bildet die Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung des Führungssystems, des Prozessmanagements und der positiven Wahrnehmung des Kundenkontaktzentrums in der Öffentlichkeit.

Zielgruppen

Kundenkontaktzentren.

Gültigkeit

3 Jahre – im Sinne der kontinuierlichen Weiterentwicklung findet jährlich ein Aufrechterhaltungsaudit und nach 3 Jahren ein Rezertifizierungsaudit statt.



Swiss Made

MEMBER OF





Anerkennung

Das SQS-Zertifizierungsdokument ISO 18295 ist international gültig.

Kombinationen

ISO 18295 ist kompatibel mit ISO 9001 (Qualitätsmanagement), GoodPriv@cy® (Datenschutz), ISO/IEC 27001 (Informationssicherheit) und weiteren Managementsystem-Normen.

Kontakt

Über unsere Geschäftsstelle in Zollikofen erhalten Sie weitere Informationen.

Für Fachauskünfte stehen Ihnen zudem unsere Auditorinnen und Auditoren zur Verfügung.

T +41 58 710 35 35, F +41 58 710 35 45
headoffice@sqs.ch, www.sqs.ch