



Kontakt | Contact

Dr. Peter Jonas Austrian Standards plus 
 Director Certification Certification
 Tel.: +43 1 213 00-413
 E-Mail: peter.jonas@as-plus.at
 Austrian Standards plus GmbH
 Heinestrasse 38
 A-1020 Wien
 www.as-plus.at/certification

Anja Kossak/Bettina Burmester
 Tel.: +49 40 401 729 44
 E-Mail: dialog@bkr-callbusiness.de
 bkr-callbusiness UG (haftungsbeschränkt)
 Grindelweg 11a
 D- 20146 Hamburg



Büro Bremen:
Hartmut Reinke
 Am Deich 61-62
 D- 28199 Bremen
 Tel.: +49 421-790 119 56
 www.bkr-callbusiness.de



Der Weg zu Ihrer EN 15838 Zertifizierung

Das CC:Certification™ Zertifizierungsschema legt folgende Vorgangsweise bei der Zertifizierung eines Contact Centers fest:

- 1 Das Contact Center erstellt eine schriftliche Dokumentation. Ein Auditor überprüft diese vorab auf Konformität mit den Anforderungen der EN 15838.
- 2 Ein Auditor führt ein Audit im Contact Center durch. Das Audit umfasst u. a. Prüfungen der Prozesse sowie Interviews mit Contact Center-Agents.
- 3 Nach positivem Abschluss der Schritte 1 und 2 erhält der Antragsteller ein Zertifikat „**CC:Certified EN 15838**“.
- 4 Zur Aufrechterhaltung des EN 15838 Zertifikates sind Überwachungsaudits im Abstand von 2 Jahren durchzuführen.



The path to your EN 15838 certificate

The CC:Certification™ EN 15838 certification scheme specifies the procedure to certify a Contact Centre:

- 1 The Contact Centre elaborates a written documentation. An auditor will check this documentation with regards to the requirements of EN 15838.
- 2 The auditor conducts an audit at the premises of the Contact Centre. The audit comprises checks of the processes as well as interviews of agents.
- 3 After successful completion of steps 1 and 2, the Contact Centre will be awarded a certificate „**CC:Certified EN 15838**“.
- 4 In order to maintain the EN 15838 certificate, surveillance audits will have to be conducted on a 2 years cycle.

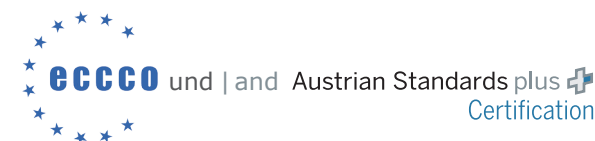


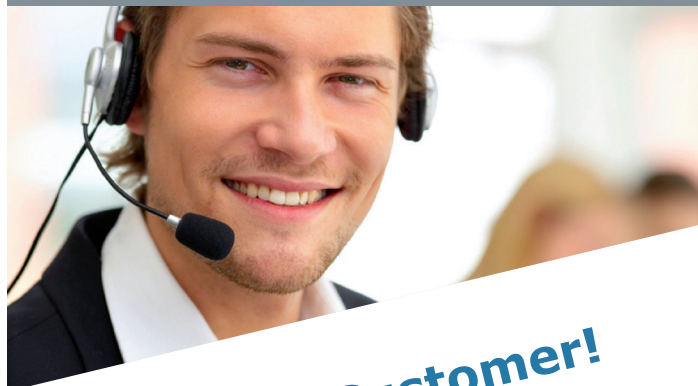
Call me, Customer!

So sichern Sie Qualität und wirtschaftlichen Erfolg

Creating customer value and success

Eine Kooperation von | A cooperation between





Call me, Customer!

Das Contact Center ist die Visitenkarte ihres Unternehmens – hier treten Ihre Kunden mit Ihnen in Kontakt und umgekehrt. Um eine anerkannte Referenz für Dienstleistungsqualität in diesem Markt zu schaffen, wurde eine Europäische Norm – die **EN 15838** – für Kundenkontaktzentren erarbeitet.

The Contact Centre is the face of your company to the customer; here the decisive interaction between your company and the customer takes place. In order to establish a benchmark for the service quality in this sector, the European Standard **EN 15838** has been created.



CC:Certification™

Als Dachorganisation der europäischen Kontaktcenterverbände hat ECCCO (European Federation of Contact Center Organisations) gemeinsam mit Austrian Standards plus Certification (AS+C) ein Zertifizierungssystem zur EN 15838 entwickelt. Das Zertifizierungssystem wird unter dem Markennamen **CC:Certification™** global angeboten.

Warum CC:Certification™ ins Leben gerufen wurde

- Sicherstellung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Zertifizierung von Kundenkontaktzentren nach EN 15838.
- Erhöhung der Sichtbarkeit der Zertifizierung durch eine einheitliche, branchenspezifische Zertifizierungsmarke.

CC:Certification™

ECCCO (European Federation of Contact Centre Organisations), the European voice of the Contact Centre operators has joined forces with Austrian Standards plus Certification (AS+C) to establish a certification system for the EN 15838. This common certification system will be offered to the global market under the brand **CC:Certification™**.

Why CC:Certification™ was established

- To ensure harmonised procedures for the certification of Contact Centres according to EN 15838.
- To create a strong industry specific quality brand name for certified Contact Centres.

So sichern Sie Qualität und wirtschaftlichen Erfolg

Die Zertifizierung Ihres Contact Centers nützt Ihren Kunden, weil die EN 15838

- die Sicherheit gibt, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu erhalten,
- eine optimale Betreuung durch das Contact Center sicherstellt.

Die Zertifizierung nützt Ihnen als Contact Center-Dienstleister, weil die EN 15838

- hilft, die Strukturen des Call Centers effizienter zu gestalten und
- als Unterscheidungsmerkmal zu den Mitbewerbern dient.

Creating customer value and success

EN 15838 certification of your Contact Centre creates value for your customer by

- ensuring high service quality at the interface to your customer,
- putting customer care into focus.

EN 15838 certification promotes your Contact Centre business by

- enhancing efficiency of your processes,
- helping your business to distinct yourself from competitors.