

A tutti gli Organismi di Certificazione accreditati per lo schema "Centri di contatto"

Alle Associazioni degli organismi di valutazione della conformità

Loro Sedi

Ns. rif.: DC2017SSV275

Milano, 22/09/2017

**Oggetto: Dipartimento Certificazione e Ispezione Accredia - Circolare N° 19/2017
Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "Centri di contatto" in accordo alle ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017**

Introduzione

La presente Circolare è relativa alla certificazione del servizio di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino effettuati attraverso centri di contatto.

Tutti gli Organismi di Certificazione (di seguito OdC) già in possesso dell'accreditamento per lo schema SGQ nel settore EA 35 possono richiedere ad ACCREDIA l'accreditamento per lo specifico schema "prodotto" in oggetto. Fra questi, gli OdC che possiedono già anche l'accreditamento nello schema prodotto, possono fare domanda di estensione alla certificazione di questi servizi.

Il presente documento definisce anche le competenze di base per gli Ispettori degli OdC. È tuttavia piena responsabilità degli OdC adottare le modalità più opportune per qualificare gli Ispettori da utilizzare, al fine di garantire l'adeguatezza degli stessi, in accordo ai requisiti delle norme applicabili.

Al fine di garantire la qualità dei processi e delle procedure, non è obbligatorio che il Centro di Contatto sviluppi e adotti un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001.

Questo documento sostituisce l'RT-22rev.00 - *Prescrizioni per l'accreditamento di Organismi operanti le certificazioni dei "Centri di contatto" in accordo alla UNI EN 15838, seguendo i criteri della UNI 11200*, che verrà ritirato.

Contesto Normativo

ISO 18295-1:2017 Customer contact centres -- Part 1: Requirements for customer contact centres
ISO 18295-2:2017 Customer contact centres -- Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centres

Si rimanda al documento ACCREDIA LS-02 Rev. 01 (Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione) in vigore per il dettaglio dei restanti riferimenti normativi applicabili allo schema prodotto (PRD).

1) Regole di certificazione

Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
Norme di certificazione	ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 (in sostituzione delle norme UNI EN 15838 e UNI 11200)
Criteri di competenza del Gruppo di verifica	Qualifica nello schema SGQ settore EA 35, in accordo alle disposizioni normative applicabili e esperienza come membro di GdV di almeno 5 giornate/uomo nel settore specifico dei centri di contatto. Ai fini del completamento della qualifica è richiesta la partecipazione in qua-

	<p>lità di osservatore ad 1 verifica nello schema ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017.</p> <p>Per gli auditor già in possesso di qualifica ai sensi delle norme EN 15838/UNI 11200 è richiesta una autoformazione sugli standard ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017.</p>																																														
<p>Tempi di verifica e periodicità delle verifiche</p>	<p>La durata della verifica ispettiva è direttamente proporzionale al numero delle postazioni attive per il servizio oggetto di certificazione, alle sedi oggetto di certificazione, ed ai servizi svolti.</p> <p>Si veda per chiarimenti la tabella sotto riportata. I valori riportati sono da intendersi come tempi minimi da impiegare presso il centro di contatto (on site).</p> <p>Nel caso in cui l'organizzazione sia anche certificata ISO 9001 <u>nello stesso ambito di applicazione</u>, le eventuali riduzioni ai tempi di verifica per la certificazione ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 sono ammesse in una misura massima del 20%.</p> <p>Per il calcolo dei tempi di verifica occorre sommare i tempi sotto riportati.</p> <table border="1" data-bbox="488 884 1430 1153"> <thead> <tr> <th data-bbox="488 884 791 1153">TABELLA A POSTAZIONI ATTIVE</th> <th data-bbox="791 884 1102 1003">N° DELLE POSTAZIONI ATTIVE PER IL SERVIZIO OGGETTO DI CERTIFICAZIONE</th> <th data-bbox="1102 884 1430 1003">TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td data-bbox="791 1003 1102 1032">Fino a 30</td> <td data-bbox="1102 1003 1430 1032">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="791 1032 1102 1061">31 - 100</td> <td data-bbox="1102 1032 1430 1061">1,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="791 1061 1102 1090">101 - 300</td> <td data-bbox="1102 1061 1430 1090">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="791 1090 1102 1120">301 - 1000</td> <td data-bbox="1102 1090 1430 1120">2,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="791 1120 1102 1153">Sopra 1001</td> <td data-bbox="1102 1120 1430 1153">≥ 3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="488 1211 1430 1359"> <thead> <tr> <th data-bbox="488 1211 791 1359">TABELLA B SEDI</th> <th data-bbox="791 1211 1430 1240">TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td data-bbox="791 1240 1430 1359">0,5 per ogni sede oggetto di certificazione</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="488 1417 1430 1688"> <thead> <tr> <th data-bbox="488 1417 775 1688">TABELLA C SERVIZI</th> <th data-bbox="775 1417 1086 1476">SERVIZI OGGETTO DI CERTIFICAZIONE</th> <th data-bbox="1086 1417 1430 1476">TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1476 1086 1505">1</td> <td data-bbox="1086 1476 1430 1505">0,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1505 1086 1534">2</td> <td data-bbox="1086 1505 1430 1534">0,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1534 1086 1563">3</td> <td data-bbox="1086 1534 1430 1563">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1563 1086 1592">4</td> <td data-bbox="1086 1563 1430 1592">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1592 1086 1621">5</td> <td data-bbox="1086 1592 1430 1621">1,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1621 1086 1650">6</td> <td data-bbox="1086 1621 1430 1650">1,5</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="775 1650 1086 1688">seguire la progressione</td> <td data-bbox="1086 1650 1430 1688">seguire la progressione</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nel caso in cui l'organizzazione sia strutturata su più sedi, per la definizione del numero delle sedi da campionare si applicano le regole definite dalle linee guida IAF / EA applicabili allo schema SGQ.</p> <p>Nel computo delle giornate occorre considerare tutti i centri di contatto coinvolti nella fornitura del servizio oggetto di certificazione (outsourcing). E' ammesso il campionamento delle sedi in accordo alle condizioni previste dai IAF - Mandatory Documents in revisione corrente (MD1, MD5, MD19). L'OdC deve tenere registrazione del criterio adottato per la verifica on site,</p>	TABELLA A POSTAZIONI ATTIVE	N° DELLE POSTAZIONI ATTIVE PER IL SERVIZIO OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)		Fino a 30	1		31 - 100	1,5		101 - 300	2		301 - 1000	2,5		Sopra 1001	≥ 3	TABELLA B SEDI	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)		0,5 per ogni sede oggetto di certificazione	TABELLA C SERVIZI	SERVIZI OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)		1	0,5		2	0,5		3	1		4	1		5	1,5		6	1,5		seguire la progressione	seguire la progressione
TABELLA A POSTAZIONI ATTIVE	N° DELLE POSTAZIONI ATTIVE PER IL SERVIZIO OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)																																													
	Fino a 30	1																																													
	31 - 100	1,5																																													
	101 - 300	2																																													
	301 - 1000	2,5																																													
	Sopra 1001	≥ 3																																													
TABELLA B SEDI	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)																																														
	0,5 per ogni sede oggetto di certificazione																																														
TABELLA C SERVIZI	SERVIZI OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)																																													
	1	0,5																																													
	2	0,5																																													
	3	1																																													
	4	1																																													
	5	1,5																																													
	6	1,5																																													
	seguire la progressione	seguire la progressione																																													

	<p>nell'arco del ciclo di certificazione, dei vari siti dell'organizzazione.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ centro di contatto di 29 postazioni, su 1 sede, che svolge un solo servizio: 1 + 0,5 + 0,5 = 2 man-day ➤ centro di contatto di 102 postazioni, su 2 sedi, che svolge 8 servizi: 2 + 1 + 2 = 5 man-day ➤ centro di contatto di 500 postazioni, su 1 sede, che svolge 3 servizi: 2,5 + 0,5 + 1 = 4 man-day <p>Prima di ogni verifica, l'organismo deve nuovamente considerare la composizione (n.° servizi, sedi e postazioni attive) dell'organizzazione certificata. Le verifiche di sorveglianza (annuali) e di rinnovo (ogni 3 anni) devono durare, come minimo, 2/3 dei tempi applicabili per la verifica iniziale, fatto salvo il caso in cui siano intervenute significative modifiche nell'organizzazione certificata (es: nuova sede), elementi che comportano l'adozione dei tempi pieni di verifica.</p> <p>Rimane responsabilità dell'Organismo di certificazione valutare se lo stesso servizio, erogato per diversi committenti, costituisca o meno l'identificazione di due servizi differenti.</p> <p>Tutti i tempi sopra riportati devono intendersi come tempo minimo utilizzato per la verifica in campo (on site); il tempo impiegato per l'esame documentale, può essere considerato solo se è impiegato presso il centro di contatto.</p> <p>Successivamente alla certificazione del servizio erogato dal Centro di contatto, l'OdC deve effettuare almeno una verifica di sorveglianza con cadenza annuale on site.</p>
Esame Documentale	<p>Per procedere all'iter di certificazione, il centro di contatto deve rendere disponibili all'OdC i documenti richiesti dalle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, necessari per effettuare l'esame documentale.</p> <p>L'esito dell'esame documentale deve essere comunicato per iscritto al Centro di contatto.</p> <p>La verifica documentale può essere svolta direttamente presso il Centro di Contatto.</p> <p>In caso di esito negativo la verifica può procedere, ma gli elementi non conformi dovranno essere considerati ai fini della decisione per la certificazione.</p> <p>Tutta la documentazione esaminata ed approvata dall'OdC, deve essere chiaramente identificata (eventualmente mediante apposizione di timbro/firme) e conservata per almeno 3 anni.</p>
Verifica ispettiva presso il centro di contatto	<p>La verifica ispettiva deve essere eseguita sulla base dei requisiti riportati nelle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017</p> <p>L'esito della verifica ispettiva deve essere comunicato per iscritto al Centro di contatto.</p>
Requisiti per il rilascio/mantenimento della certificazione	<p>Tutti i requisiti riportati nelle ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017 devono essere soddisfatti per il rilascio/mantenimento della certificazione.</p> <p>Per valutare il soddisfacimento dei requisiti, l'OdC deve poter visionare i dati</p>

	<p>relativi ad almeno i 3 mesi precedenti la verifica.</p> <p>L'OdC può rilasciare durante la verifica:</p> <p>NC1 Non Conformità Maggiore: non soddisfacimento di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017</p> <p>NC2 Non Conformità Minore: non soddisfacimento <u>parziale</u> di un requisito delle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, incluse le metriche presenti nell'annex A.2 della norma ISO 18295-1:2017. Le misure necessarie al soddisfacimento completo dei requisiti devono essere facilmente realizzabili entro i successivi 12 mesi. Se una NC2 non viene chiusa entro un anno dalla sua emissione, diventa automaticamente una NC1, salvo diversa decisione dell'Organo dell'OdC che svolge il ruolo di Funzione tecnica di delibera delle certificazioni.</p> <p>OSS Osservazione: aspetti passibili di miglioramento</p>
Emissione del certificato	<p>In caso di esito positivo delle valutazioni di cui sopra, l'OdC iscrive il servizio nell'apposito Registro dei servizi/prodotti certificati e invia al Centro di contatto un originale del Certificato di conformità, in cui sono indicati tra l'altro, oltre ai riferimenti dell'OdC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 - i servizi certificati; - il/i Centro di contatto a cui il certificato fa riferimento, comprese le sedi secondarie. - le Condizioni di validità (date di prima emissione, emissione corrente...); - il Logo ACCREDIA. <p>Di seguito alcuni esempi per meglio definire i servizi oggetto di certificazione:</p> <p>a) Organizzazione che gestisce, per conto terzi, servizi di call center dedicati all'area assicurativa ed in particolare alla gestione sinistri. La società opera per conto di diverse medie compagnie, con numeri telefonici dedicati e servizi personalizzati. Il servizio base di relazione con l'assicurato è però omogeneo negli aspetti di call center vero e proprio. La società può quindi chiedere la certificazione del servizio di gestione telefonica sinistri, citando, se opportuno, le diverse compagnie.</p> <p>Il certificato riporterà quindi per la dicitura</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>gestione sinistri conto terzi</i>, oppure, ➤ <i>gestione sinistri per conto della società XY</i>. <p>b) Un operatore telefonico può gestire i propri clienti finali attraverso call center propri e di terzi. L'operatore telefonico, che definisce attraverso SLA i parametri di qualità del servizio erogato, concede ai call center esterni l'accesso ai propri software, e la visibilità sui dati operativi. La società telefonica può quindi chiedere la certificazione del servizio clienti (magari su un target di valore es. VIP) indipendentemente da chi eroga fisicamente il servizio. L'OdC dovrà effettuare le verifiche presso l'operatore telefonico e presso i call center esterni.</p> <p>Il certificato, che coprirà in questo modo tutte le sedi interne ed esterne che partecipano al servizio oggetto di certificazione (il certificato, o un suo allegato, dovrà quindi riportare i diversi soggetti giu-</p>

	<p>ridici, compresi gli indirizzi, oggetto di verifica), riporterà la dicitura "Customer care clienti VIP".</p> <p>c) Organizzazione che gestisce servizi di informazioni e booking per diversi tour operator. Il servizio, anche se personalizzato per i vari clienti con differenti numeri di accesso, differenti nomi e loghi commerciali, è abbastanza analogo. Uno di questi clienti, la VIAGGI SPECIALI, vuole che il suo servizio di informazione e booking "PARTI CON UN SORRISO" abbia una eccellenza definita, verificabile e dimostrabile.</p> <p>Il certificato riporterà quindi per la dicitura "Informazione e booking "PARTI CON UN SORRISO" di VIAGGI SPECIALI.</p> <p>d) Società di distribuzione gas che utilizza in maniera mista, per il servizio di Pronto Intervento Gas, call center interni e fornitori esterni in base alle diverse fasce orarie; il servizio è differenziato in base ai propri clienti (es. Consumer e Business).</p> <p>La Società di distribuzione gas desidera certificare il servizio di Pronto Intervento Gas Business.</p> <p>L'OdC dovrà effettuare le verifiche presso tutti i call center, interni ed esterni, che erogano il servizio "Business". Il certificato, che coprirà in questo modo i call center interni ed esterni (il certificato, o un suo allegato, dovrà quindi riportare i diversi soggetti giuridici, compresi gli indirizzi, oggetto di verifica), riporterà la dicitura "Pronto Intervento Gas clienti Business".</p>
Sorveglianza e rinnovo	Si applicano i requisiti della norma ISO/IEC 17065:2012.
Uso delle licenze, dei certificati e dei marchi di conformità	<p>Ogni OdC deve prevedere regole per la concessione del proprio Logo/Marchio di certificazione.</p> <p>Tali regole devono essere rispettose dei requisiti delle norme di riferimento e del Regolamento applicabile per l'uso del Marchio di ACCREDIA.</p>
Transition Policy dei certificati attivi emessi ai sensi delle norme EN 15838/UNI 11200	<p>Per i certificati attivi emessi ai sensi delle normative EN 15838/UNI 11200 il termine ultimo per l'adeguamento alle normative ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017 è fissato al 31-12-2019.</p> <p>Non sono previsti limiti per il rilascio di certificati ai sensi delle norme EN 15838/UNI 11200 fino a tale data, ancorché tutti i certificati ancora emessi in base alle suddette norme perderanno validità a decorrere dal 1-01-2020.</p>

2) Processo di Accredimento

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Rimangono invariati i prerequisiti previsti dal RG-01 ed RG-01-01 per la concessione dell'accREDITamento ed estensione.

Per organismi già accreditati ISO/IEC 17065, non occorre che questi abbiano già rilasciato dei certificati in questo schema per fare domanda di estensione dell'accREDITamento.

Il certificato di accREDITamento non riporta settori di accREDITamento.

Nel caso in cui l'OdC possieda già accREDITamenti rilasciati da altri enti di accREDITamento, dovrà essere fatta una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA / IAF MLA applicabili.

A	OdC già accreditato per lo schema ISO/IEC 17065	Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi possibilmente presso l'OdC). 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza.
B	OdC non ancora accreditato ISO/IEC 17065, ma accreditato per altri schemi di accREDITAMENTO	Esame documentale di 1 giornata. Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 2 giornate. 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza.
C	OdC non ancora accreditato in nessuno schema	Esame documentale di 1 giornata. Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 giornate. 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza.

Documentazione da presentare ad Accredia per l'esame documentale

- a) Lista di riscontro o linea guida o istruzioni predisposte dall'OdC per il GVI;
- b) Criteri di qualifica di chi svolge il riesame del contratto, degli auditor e dei decision maker;
- c) Curricula degli ispettori e dei Decision Maker e giustificazione per la loro singola qualifica;
- d) Procedura per la costituzione e gestione dei Gruppi di Audit;
- e) Attestato/Certificato rilasciato dall'OdC;
- f) Lista dei certificati già emessi, e delle prossime attività di verifica (dato necessario per poi pianificare la verifica in accompagnamento);
- g) Procedure / regolamenti contrattuali applicabili alla verifica, nonché le procedure interne per la gestione della pratica di certificazione (dall'offerta alla Certificazione);
- h) Per gli OdC NON accreditati ISO/IEC 17065, oltre ai documenti sopra riportati, occorre inviare la documentazione richiesta nella domanda di accREDITAMENTO.

3) Mantenimento dell'AccREDITAMENTO

Per il mantenimento dell'accREDITAMENTO, durante l'intero ciclo di accREDITAMENTO, salvo situazioni particolari (Es: gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo...), verranno condotte le seguenti verifiche:

- o se l'OdC ha emesso meno di 50 certificati nello schema di certificazione, devono essere fatte una verifica in accompagnamento e una verifica in sede
- o se l'OdC ha emesso tra 51 e 200 certificati nello schema di certificazione, devono essere fatte 2 verifiche in accompagnamento e 1 verifica in sede
- o se l'OdC ha emesso più di 201 certificati nello schema, devono essere fatte 2 verifiche in accompagnamento e 2 verifiche in sede

Siamo a disposizione per chiarimenti.

Con cordialità.

Il Direttore di Dipartimento
Dr. Emanuele Riva

