

Der EN 15838-Quality-Manager/Auditor (für Contact Center)

mit HZA* -Personen-Zertifizierung

* Hanseatische Zertifizierungs-Agentur, www.hansezertag.de

Dauer 2+3 Tage
inkl. Prüfungsteilnahme



Transfer von Wissen und Methodenkompetenz zur Einführung eines branchenspezifischen Qualitätsmanagement- und Zertifizierungssystems für

- Call Center Manager
- Leiter Customer Service
- Qualitäts-Manager
- interne und externe Auditoren

Dieses Seminar mit
HZA-Personen-Zertifizierung wird empfohlen
von:

” CALL CENTER
FORUM
DEUTSCHLAND

pröfiTel
COMPETENCE
AKADEMIE

BUSINESS EXCELLENCE

ist die Fähigkeit einer Organisation zu besonders hervorragenden Leistungen. Diese Fähigkeit umfasst alle Bereiche der Geschäftstätigkeit und ist unabhängig von Branche, Größe oder Struktur. Excellence ist keine Theorie. Sie beruht auf greifbaren Erfolgen einer Organisation, die sich zeigt, indem was sie tut, wie sie es tut, welche Ergebnisse sie dabei erzielt, und im Vertrauen darauf, diese auch in Zukunft zu erzielen. *EFQM*

DIN EN 15838 FÜR CONTACT CENTER IN EUROPA:
In Anlehnung an das in Deutschland entwickelte TQE „Total Quality Excellence“ wurde die EN 15838 als branchenspezifisches Qualitätsmanagementmodell zur Corporate-Zertifizierung von Call- und Communication Centern entwickelt.



Seminar EN 15838 Quality-Manager

In den vergangenen Jahren ist (nach einer Aufforderung der europäischen Kommission) eine europaweit gültige Norm (EN 15838) für Contact Center entwickelt und seit Anfang 2010 in allen europäischen Staaten eingeführt worden. Ergänzend wurde eine vom europäischen Call Center-Dachverband (ECCO) angestoßene konkretisierende Zertifizierungsrichtlinie erarbeitet, die (bei den kooperierenden Zertifizierungsgesellschaften) einen europaweit einheitlichen Maßstab bei der Zertifizierung von Contact Centern sicherstellt.

Von der profiTel-Akademie in Hamburg wurde erstmals für Qualitätsverantwortliche in Contact Centern ein spezifisches Angebot zur Ausbildung von Qualitäts-Managern nach der EN 15838-Norm mit einer HZA*-Personen-Zertifizierung entwickelt.

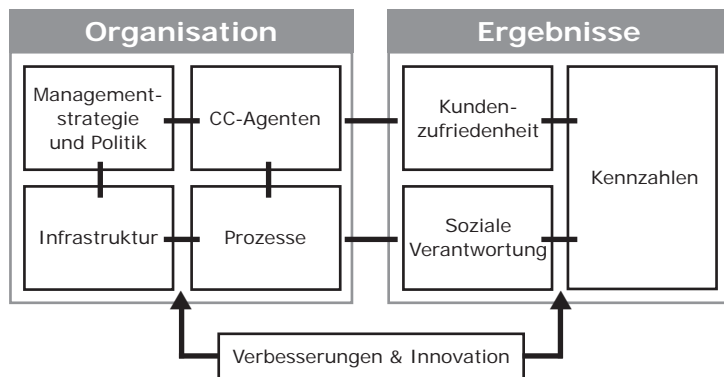
*Hanseatische Zertifizierungs-Agentur, www.hansezertag.de

Das Seminar richtet sich sowohl an Verantwortliche für Qualitätsmanagement im Unternehmen als auch an externe Fachexperten, die als bestellte Auditoren für die Zertifizierung nach EN 15838 tätig sein wollen. Die 5-tägige Veranstaltung vermittelt umfassendes Wissen und in der Praxis angewandte Methoden zur Implementierung und Auditierung von Strukturen, Verfahren und Prozessen des Qualitätsmanagements in Contact Centern bzw. in Kundenservice-Abteilungen.

Mit der Vision von Total Quality Excellence für Contact Center verbindet sich die Vorstellung, dass alle Wirkfaktoren der Dienstleistungserbringung, des Managements und der erzielten Ergebnisse einer permanenten Verbesserung zugänglich gemacht werden. Das Quality Manager-Seminar gibt deshalb Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung eines umfassenden Qualitäts-Managementsystems und zeigt auf, wo sich die Organisation auf dem Weg zur Excellence befindet. **Das Seminar der EN 15838 hilft andererseits Stärken, Schwächen und Verbesserungspotenziale zu erkennen und die Unternehmenstrategie darauf auszurichten.**

Bewertungsfelder der EN 15838-Norm

CEN-Rahmen für Kundenkontaktzentren



Innerbetrieblicher Nutzen eines QM-Systems nach den Vorgaben der EN 15838-Norm:

- Transparenz und Strukturierung der Abläufe
- Fehlerminimierung und Qualitätssteigerung
- Verbesserung Effizienz und Produktivität
- Kostenreduktion
- Motivationssteigerung
- höhere Kundenzufriedenheit
- andauernder Verbesserungsprozess

Öffentlich erlebbarer Nutzen

- neutrale Bestätigung eines erfolgreichen und europaweit anerkannten Qualitätsmanagements
- Funktion als Marketinginstrument
- Imagegewinn und Wettbewerbsvorteile

Wer teilnehmen sollte:

- interne Qualitätsverantwortliche wie QM-Projekt-leiter, zukünftige interne Auditoren, Call Center Manager, Call Center Supervisoren
- externe Auditoren, die sich als EN 15838-Fachexperten bzw. -Auditoren qualifizieren wollen

Der Teilnehmer erhält:

- allgemeine Kenntnisse zu Qualität und Qualitätskonzepten
- umfassende Kenntnisse zum Modell
- Handlungshilfen zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementmodells
- Anleitung zur Durchführung von Audits

Der EN 15838 - Quality Manager

Erster Tag

Zertifizierung in der Dienstleistung – Anforderungen und Besonderheiten

- Dienstleistungsqualität im Unterschied zur Produktqualität
- Der Faktor „Mensch“ in der Dienstleistung
- Qualitätssicherung vs. Qualitätsmanagement

Quality-Awards: Eine Übersicht

- Deming Application Prize
- Malcolm Baldrige National Quality Award
- European Quality Award
- Ludwig Erhard Prize
- Struktur und Bewertungslogik von EFQM
- Vergleich mit DIN EN ISO

DIN ISO auch für Call Center?

- Grundgedanke der ISO-Normenreihe
- typische Anwendungsbereiche
- Eignung bzgl. einer resultierenden Business Excellence

Branchenspezifische Zertifizierungsmodelle für Call Center – Überblick und Vergleich

- Notwendigkeit einer branchenspezifischen Zertifizierung
- Ö-NORM D 1020 ■ COPC ■ TQE
- Qualitätssiegel ABCC ■ QMCC
- Die europäische EN 15838 für Contact Center

Zweiter Tag

Business Excellence durch unterschiedliche Qualitätsmanagementkonzepte

- KVP, Kaizen, QFD
- Six Sigma
- Balanced Scorecard
- Business Reengineering
- Qualitätstechniken der Dienstleistung (D7)

Die EN 15838-Norm – Formale Systematik

- Formaler Ablauf des Zertifizierungsverfahrens
- Integration anderer QM-Systeme in die EN 15838-Norm

Die EN 15838-Norm – Die Inhalte im Überblick

- Die Bewertungsfelder ■ Die definierten KPI's
- Die Struktur im Detail

Die Selbstbewertung

- Der Selbstbewertungsfragebogen
- Probe-Selbstbewertung

Dritter Tag

- Fallbeispiele
- Praktische Übungen

Prüfungsvorbereitung

- Probeprüfung
- Repetitorium

Vierter Tag

Grundlagen von Managementsystemen

- Wirkungsweise von Managementsystemen
- Aufbau- und Ablauforganisation

Prozessgrundlagen

- Definition
- Metaprozess KVP
- Prozesskategorien

Die EN-15838-Dokumentation

- Sinn und Struktur der Dokumentation
- Die Dokumentation und ihre Bestandteile
- Prozessdarstellung

Einführung im Unternehmen

- Die Rolle des EN 15838-Managers
- Die Einführung des Systems
- Grundlagen des Projektmanagements

Fünfter Tag

Auditgrundlagen

- Voraussetzungen/Anforderungen an Auditoren
- Auditablauf
- Auditzeitplan und Audit-Checkliste(n)

Übungen zur Auditvorbereitung

Auditablauf

- Auditsituationen
- Strategien der Auditoren
- Fragetechniken

Prüfung

Zum zertifizierten

DIN EN 15838 Quality-Manager/Auditor

am letzten Tag des Seminars.

