



Адресат
«Международный Институт по сертификации Контактных Центров»
Директор по развитию
Зельдин О.М

Tel: +7 495 9262658
E-Mail: info@iccci.ru

Заявка на проведение аудита

Настоящим письмом наша компания выражает предварительную заинтересованность в прохождении процедуры сертификации соответствия стандарту ISO 18295. Ниже содержится информация о Контактном Центре

Общие сведения

Компания, которой принадлежит КЦ:

Ф.И.О ответственного лица (Координатора со стороны организации):

.....

Адрес организации.....

Контактный телефон:

Email:

Описание Контактных Центров для предполагаемой сертификации:

1. Описание структуры объекта предполагаемой сертификации. Общее количество КЦ¹, входящих в область сертификации, включая их функции, специализации. Если несколько КЦ, то указать, осуществляется ли централизованное управление и из какого КЦ это осуществляется.

.....

.....

2. Адрес или адреса расположения Контактных Центров:

.....

.....

¹ Здесь и далее под КЦ понимаются площадки Контакт-Центра, расположенные по различным адресам.



3. Среднее количество операторов (за последние 12 месяцев), которые работали в КЦ (если несколько КЦ, то по каждому – отдельно):

.....

.....

4. Среднее количество контактов, обработанных операторами КЦ (системы самообслуживания – исключить) в месяц (среднее за последний год). Если несколько КЦ – то по каждому отдельно:

.....

.....

5. Описание услуг и/или выполняемых задач (горячие линии, справочная, исходящие и т.п.) – если несколько КЦ – то по каждому отдельно:

.....

.....

6. Если есть действующие или планируемые контракты с аутсорсинговым КЦ – укажите краткую информацию о них (выполняемые бизнес-функции, среднее ежемесячное количество обрабатываемых контактов).

.....

.....

.....
Дата, Место

.....
Подпись