

Международный Институт Сертификации Контактных Центров



Информационное письмо

Система сертификации менеджеров контактных центров «ICCCI»

10.01.2019

Оглавление

| | |
|---|----|
| 1. Назначение документа | 4 |
| 2. Информация о системе сертификации..... | 4 |
| 3. Стандарты, применяемые в системе сертификации..... | 4 |
| 4. Провайдеры системы сертификации..... | 4 |
| 5. Назначение | 5 |
| 6. Преимущества сертификации | 5 |
| 7. Структура сертификационных уровней..... | 6 |
| 8. Процесс сертификации | 6 |
| Последовательность шагов процесса сертификации | 6 |
| Комментарии и разъяснения шагов процесса сертификации | 7 |
| Сроки действия сертификата..... | 8 |
| 7. Сертификационные курсы | 8 |
| 8. Стоимость сертификационных экзаменов | 9 |
| 9. Форматы проведения экзаменов | 10 |
| 10. Правила проведения экзаменов..... | 10 |
| 11. Заявка на сертификацию | 11 |
| 12. Информация об упомянутых компаниях..... | 11 |
| Международный Институт Сертификации Контактных Центров..... | 11 |
| Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг | 11 |
| Приложение 1. Линейный руководитель. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации. | 12 |
| Требования к знаниям и навыкам | 12 |
| Условия допуска к экзамену..... | 14 |
| Рекомендуемые курсы подготовки | 14 |
| Экзаменационные задания | 14 |
| Продолжительность экзамена | 14 |
| Условия сертификации..... | 14 |
| Дополнительная информация | 14 |
| Приложение 2. Операционный менеджер. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации. | 15 |
| Требования к знаниям и навыкам | 15 |
| Условия допуска к экзамену..... | 17 |
| Рекомендуемые курсы подготовки | 17 |

| | |
|--|----|
| Экзаменационные задания | 17 |
| Продолжительность экзамена | 18 |
| Условия сертификации..... | 18 |
| Дополнительная информация | 18 |
| Приложение 3. Менеджер по управлению персоналом. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации..... | 19 |
| Требования к знаниям и навыкам | 19 |
| Условия допуска к экзамену..... | 21 |
| Рекомендуемые курсы подготовки | 21 |
| Экзаменационные задания | 21 |
| Продолжительность экзамена | 21 |
| Условия сертификации..... | 21 |
| Дополнительная информация | 21 |
| Приложение 4. Внутренний аудитор ISO 18295. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации..... | 22 |
| Требования к знаниям и навыкам | 22 |
| Условия допуска к экзамену..... | 22 |
| Рекомендуемые курсы подготовки | 22 |
| Экзаменационные задания | 23 |
| Продолжительность экзамена | 23 |
| Формат экзамена..... | 23 |
| Условия сертификации..... | 23 |

1. Назначение документа

Настоящий документ предназначен для информирования заинтересованных лиц о процедуре сертификации персонала в системе сертификации менеджеров контактных центров «ICCCI».

2. Информация о системе сертификации

Система сертификации менеджеров контактных центров «ICCCI» - это профессиональная система сертификации менеджеров в индустрии Контакт-Центров. Сертификация обеспечивает независимое и объективное подтверждение уровня профессиональной компетентности, знаний и навыков специалистов в области управления Контакт-Центрами.

Цель системы сертификации - повышение качества обслуживания клиентов в организациях любого профиля и масштаба за счет высокого уровня профессионализма менеджмента контактных центров.

Основной задачей системы сертификации является независимое установление соответствия уровня профессиональной компетентности, знаний и навыков требованиям в области управления Контакт-Центрами, основанными на международных стандартах и практическом опыте работы ведущих современных Контакт-Центров.

3. Стандарты, применяемые в системе сертификации

Учебные программы для подготовки к сертификационным экзаменам включают в себя информацию из следующих стандартов:

- COPC-2000 CSP/CX Standard. The Performance Management System for organizations providing Customer Support.
- EN 15838:2009 Customer Contact Centres — Requirements for service provision.
- ISO 18295:2017 Customer Contact Centres
- ISO 19011:2011 Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing.
- ISO 9001:2008 Quality management systems - Requirements.

4. Провайдеры системы сертификации

Органом по сертификации в системе сертификации «ICCCI» является Международный Институт Сертификации Контактных Центров (www.iccci.ru).

Провайдером сертификационных курсов для подготовки к экзаменам является компания АПЕКС БЕРГ Контакт-Центр Консалтинг (www.apexberg.ru).

Система сертификации менеджеров ICCCI распространяется на территорию следующих стран: Россия, Украина, Казахстан, Белоруссия, Узбекистан, Азербайджан, Туркменистан, Армения, Грузия, Киргизия, Таджикистан.

5. Назначение

Система сертификации «ICCCI» рекомендована:

- Менеджерам Контакт-Центров от супервайзеров, до кураторов контактных центров, профильным специалистам (тренеры, аналитики, WFM-менеджеры, контролеры качества, старшие операторы), проектным командам, в чьи задачи входит строительство, развитие и оптимизация контактных центров.
- Независимым экспертам, консультантам, тренерам, аудиторам.
- Руководителям предприятий, в которых работает Контакт-Центр, как система объективной оценки знаний и навыков менеджмента КЦ, проводимой независимой стороной.

6. Преимущества сертификации

Профессиональные сертификаты «ICCCI», имеющие большой авторитет в отрасли, являются ценными и измеримыми свидетельствами успеха специалистов в области управления контактными центрами для их руководителей и организаций, где они работают. Сертификация предоставляет специалистам следующие преимущества:

- Документальное подтверждение независимой организацией квалификации и профессионального мастерства в сфере управления Контакт-Центрами.
- Обладатель сертификата выгодно выделяется на фоне других кандидатов и имеет больше шансов на успешное трудоустройство или продвижение по карьерной лестнице.
- Уверенность в собственных возможностях, психологическая комфортность, доверие руководства предприятия и уважение коллег!
- Готовая «дорожная карта» для развития собственных профессиональных знаний и навыков в соответствии с лучшими мировыми стандартами и практиками.

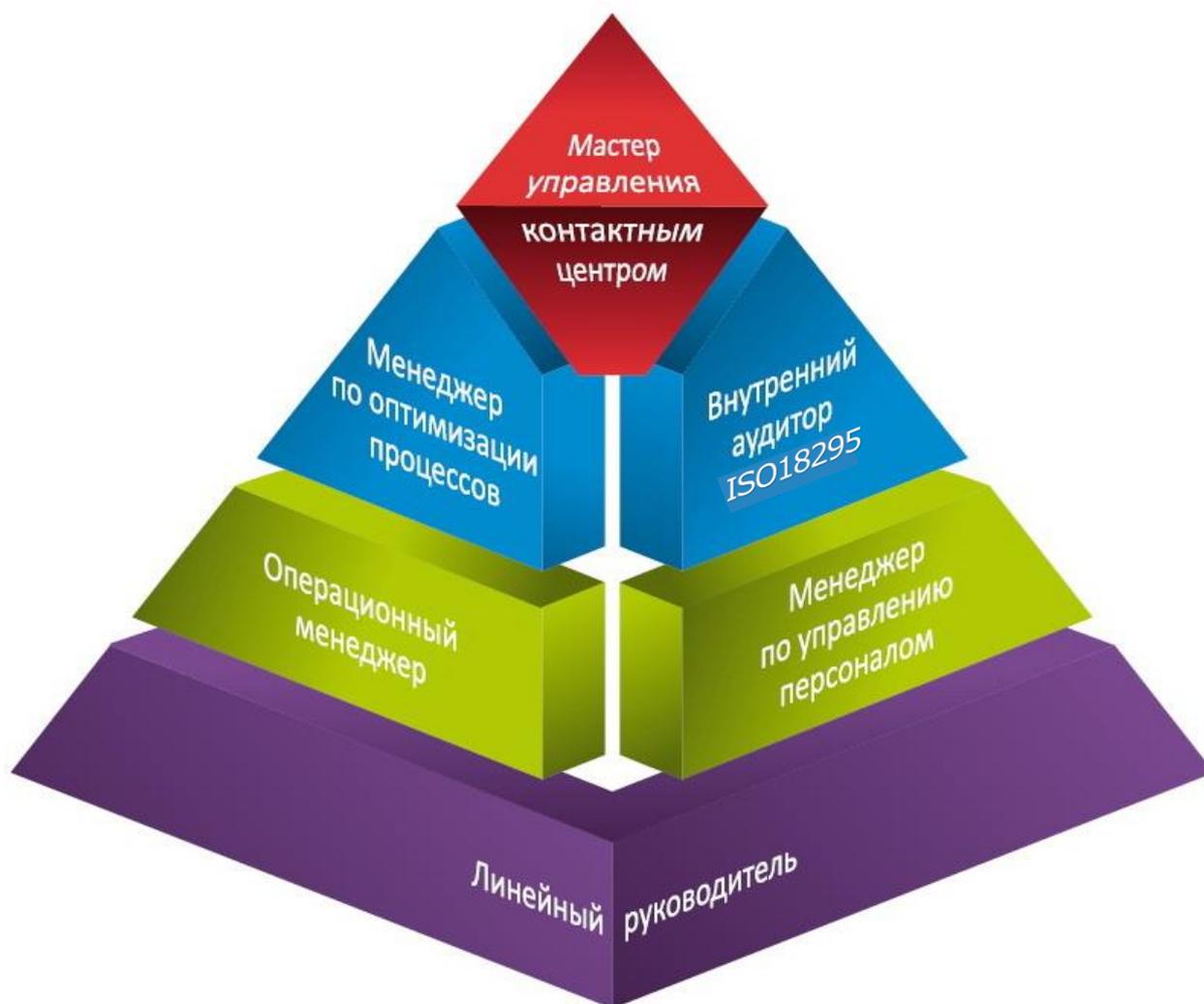
Организации, применяющие систему сертификации «ICCCI» получают дополнительные возможности достижения/удержания конкурентного преимущества на рынке за счет повышения удовлетворенности клиентов, постоянного улучшения качества взаимодействия с клиентами и оптимизации затрат в процессах взаимодействия с клиентами. Система сертификации предоставляет предприятиям следующие преимущества:

- Реальную оценку качества подготовки, уровня компетентности, профессиональной пригодности как текущих, так и принимаемых на работу сотрудников.
- Возможность выстраивания процессов обслуживания клиентов, согласно лучшим мировым стандартам и прямой путь к повышению удовлетворенности клиентов и конкурентоспособности предприятия.
- Возможность стимулировать персонал на повышение уровня своей квалификации, активизировать его профессиональный рост.
- Для аутсорсинговых Call-Центров это дополнительное конкурентное преимущество и способ доказательства Заказчикам своей надежности. В отдельных случаях, наличие сертифицированных специалистов - это возможность выполнить требования Заказчика.
- Повышение имиджа предприятия.

7. Структура сертификационных уровней

Ниже (Рисунок 2) приведена структура сертификационных уровней.

Рисунок 1. Структура сертификационных уровней



Подготовка к сертификационным экзаменам осуществляется на специализированных курсах. Подробные требования к знаниям и навыкам кандидатов, а также условия проведения экзамена для каждого из сертификационных уровней приведены в Приложение 1. Линейный руководитель. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации. к настоящему Информационному письму.

8. Процесс сертификации

Последовательность шагов процесса сертификации

Ниже (Рисунок 2) приведена последовательность шагов процесса сертификации.

Рисунок 2. Процесс сертификации



Комментарии и разъяснения шагов процесса сертификации

1. Планирование сертификации

1.1. Выбор сертификационного уровня. Для специалистов, не обладающих действующими сертификатами ICCCI доступны сертификационные экзамены «Линейный руководитель», «Операционный менеджер», «Менеджер по управлению персоналом», «Внутренний аудитор». Для допуска к экзаменам «Менеджер по оптимизации процессов» и «Мастер управление контактными центрами» у кандидата должны быть действующие сертификаты «Операционный менеджер» и «Менеджер по управлению персоналом».

1.2. Ознакомление с требованиями к знаниям и условиям сертификации. Требования к знаниям и навыкам кандидатов, а также условия допуска к сертификационным экзаменам опубликованы на сайте МИСКЦ, а также представлены в Приложениях к настоящему Информационному письму. Требования по допуску к экзамену состоят из требований к наличию действующих сертификатов предыдущего уровня и требований к прохождению сертификационных курсов.

2. Подготовка к экзамену

- 2.1. **Прохождение соответствующих сертификационных курсов (при необходимости).** Курсы проводятся авторизованным партнером МИСКЦ – компанией АПЕКС БЕРГ в открытом и корпоративном форматах. Расписание и стоимость курсов опубликованы на сайте www.apexberg.ru.
- 2.2. **Самоподготовка и самоконтроль.** В качестве дополнительной самоподготовки кандидат может пользоваться методическими материалами, выдаваемыми при проведении курсов, требованиями стандартов (см. раздел 3 данного Информационного письма), вопросами пробного экзамена (вопросы пробного экзамена высылаются по электронной почте по запросу).
- 2.3. **Выбор формата и даты проведения экзамена.** В открытом формате экзамены принимаются не реже, чем один раз в месяц. Расписание и контактная информация размещена на сайте МИСКЦ (www.iccci.ru). Для приема экзаменов в корпоративном формате необходимо обратиться в МИСКЦ.
- 2.4. **Оформление заявки и заключение договора.** Для записи на экзамены кандидату можно обратиться в МИСКЦ по телефону, электронной почте или через форму записи на сайте. Кандидату высылается счет на оплату экзаменационных мероприятий и договор для ознакомления.
3. **Сдача экзамена**
 - 3.1. **Ознакомление с правилами проведения экзаменов.** Правила проведения экзаменов размещены на сайте МИСКЦ, а также приведены в данном Информационном письме (см. Раздел 10 и Приложение).
 - 3.2. **Сдача экзамена.** Экзамен проводится в открытом формате в г.Москва ежемесячно. Адрес и расписание проведения экзаменов указаны на сайте www.iccci.ru. Типы экзаменационных заданий указаны в Приложениях к данному Информационному письму для каждого из сертификационных статусов. Все необходимые материалы (бланки, бумагу, калькуляторы) кандидатам предоставляет МИСКЦ.
4. **Получение сертификата**
 - 4.1. **В случае положительного результата получение сертификата соответствия ICCCI.** МИСКЦ осуществляет проверку экзаменационных работ. Срок проверки – 1 неделя. По окончании проверки МИСКЦ принимает решение о возможности предоставления сертификата кандидатам. Информацию о присвоении (или не присвоении) сертификационного статуса МИСКЦ доводит до кандидатов по электронной почте, указанной при регистрации на экзамен. Забрать сертификат участник может, приехав в офис компании, по документу, удостоверяющему личность. В случае необходимости, осуществляется почтовая доставка сертификатов.

Сроки действия сертификата.

Срок действия сертификата – 3 года.

По окончании срока действия сертификата специалисты проходят процедуру повторной сертификации.

7. Сертификационные курсы

Провайдером сертификационных курсов для подготовки к экзаменам является компания АПЕКС БЕРГ Контакт-Центр Консалтинг. Ниже представлена таблица соответствия сертификационных уровней и

необходимых для подготовки к экзамену курсов. Стоимость указана для курсов, проводимых в открытом формате в городе Москва.

| Сертификационный уровень | Необходимые курсы подготовки | Стоимость курсов (в открытом формате), рублей |
|---------------------------------------|--|---|
| Мастер управления контактными центром | Контакт Центр: Стратегия, модель обслуживания, система управления | 39 500 рублей |
| Менеджер по оптимизации процессов | Оптимизация call-центра: Инструменты, Инструкции, Практика | 39 500 рублей |
| Внутренний аудитор ISO 18295 | Оптимизация call-центра в соответствии с рекомендациями стандарта ISO18295 | 39 500 рублей |
| Операционный менеджер | Операционное управление Call-центром. Доступ и производительность | 39 500 рублей |
| Менеджер по управлению персоналом | Управление персоналом call-центра. Система контроля качества | 39 500 рублей |
| Линейный руководитель | Управленческие навыки для супервайзеров call-центра | 39 500 рублей |
| | Управление по показателям для руководителей групп call-центра | 28 500 рублей |

Расписание, порядок записи, адрес проведения сертификационных курсов указаны на сайте www.apexberg.ru

8. Стоимость сертификационных экзаменов

Стоимость экзаменов при проведении в открытом формате.

| Код экзамена | Наименование экзамена | Стоимость экзамена полная, рублей | Стоимость экзамена при предоставлении 50% скидки участникам сертификационных курсов, рублей |
|--------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| EXSV | Линейный руководитель | 8000 рублей | 4000 рублей |
| EXOM | Операционный менеджер | 12400 рублей | 6200 рублей |
| EXHR | Менеджер по управлению персоналом | 12400 рублей | 6200 рублей |
| EXOP | Менеджер по оптимизации процессов | 16800 рублей | 8400 рублей |
| EXIA | Внутренний аудитор EN15838 | 16800 рублей | 8400 рублей |
| EXMAS | Мастер управления Контакт-Центром | 19000 рублей | 9500 рублей |

9. Форматы проведения экзаменов

В открытом формате экзамены принимаются не реже одного раза в месяц по адресу: Москва, Бизнес-Центр «Румянцево», Ленинский проспект, 500 метров от МКАД, корпус Г, подъезд 17, 6 этаж, офис № 638Г.

Расписание экзаменов опубликовано на сайте www.iccci.ru

Возможно проведение экзаменов в корпоративном формате на территории Заказчика. Сроки, условия и стоимость проведения – договорные.

10. Правила проведения экзаменов

Язык экзамена: русский

Типы экзаменационных заданий: в зависимости от сертификационного статуса: тесты, практическая задача (кейс), устный экзамен

Обязательное условие для участия в экзамене:

Для сертификационных статусов «Мастер управления КЦ» и «Менеджер по оптимизации процессов» необходимо наличие действующего сертификата (сертификатов) предыдущего квалификационного уровня. Подробные требования см. в Приложениях к настоящему Информационному письму.

Порядок проведения экзамена:

На экзамене запрещено использовать любую литературу, записи и оборудование (включая мобильные телефоны). Разрешено использовать калькулятор (выдается экзаменатором). Запрещено переговариваться с другими кандидатами, списывать друг у друга и выходить из помещения во время экзамена.

Кандидат обязан заполнять все обязательные поля регистрационных форм, предоставленные к заполнению, включая графы с контактной информацией. Время, отведенное на регистрацию и вводное информирование, не входит в экзамен.

Все материалы, полученные кандидатом, а также все черновики, сделанные во время экзамена, должны быть сданы супервайзеру по окончании экзамена. Ни один документ или черновик не должен быть вынесен из помещения, в котором проводится экзамен.

Никакие вопросы супервайзеру по содержанию экзаменационных материалов в течение экзамена не допускаются. Экзаменационные работы сдаются кандидатами супервайзеру сразу по окончании экзамена.

Проверку работ осуществляет Международный Институт Сертификации Контактных Центров. Результаты экзамена направляются кандидату в течение 1 недели¹ в индивидуальном порядке.

¹ Указанное время не включает в себя время рассмотрения и принятия решения органом по сертификации AS+ для статуса «Внутренний аудитор EN15838».

Забрать сертификат участник может, приехав в офис компании, по документу, удостоверяющему личность. В случае необходимости, осуществляется почтовая доставка сертификатов.

11. Заявка на сертификацию

Записаться на экзамены и получить дополнительную информацию по экзаменам можно следующими способами:

- Заполнить заявку на сайте www.iccci.ru
- Обратиться по телефону: +7 (495) 926 26 58
- Написать по электронной почте: info@iccci.ru

Для проведения экзаменационных мероприятий с кандидатами заключается договор. Договор может быть оформлен как с юридическим, так и с физическим лицом.

12. Информация об упомянутых компаниях

Международный Институт Сертификации Контактных Центров

Адрес: 117042, г. Москва, ул. Южнобутовская, д. 101, этаж 1, помещение I, офис 18

E-Mail: info@iccci.ru

Интернет-сайт: www.iccci.ru

ИНН/КПП 7717680641/772701001

ОГРН 1107746672538 от 20.08.2010 г.

Тел.: +7 495 9262658

Генеральный директор: Мельников Юрий Дмитриевич

Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

Адрес: 129515 г. Москва ул. Академика Королева, д. 13, стр.1, пом. II комната №93

E-Mail: sales@apexberg.ru

Интернет-сайт: www.apexberg.ru

ИНН/КПП 7717561059/771701001

ОГРН 1067746717048 от 19.06.2006 г

Тел.: +7 495 2291182

Генеральный директор: Зельдин Олег Марикович

Приложение 1. Линейный руководитель. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации.

Требования к знаниям и навыкам

| Группа требований | Содержание требований |
|--|---|
| <p>Фундаментальные положения - основные понятия и определения</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать определение контактного центра ; • Знать распространенные каналы доступа в компанию и понимать их ключевые особенности; • Понимать специфику обработки входящих телефонных вызовов в Контакт-Центре; • Понимать обобщенную структуру клиентов Контакт-Центра; • Понимать цель существования Контакт-центра, его роль в организации и стратегическую задачу; • Знать основные принципы модели Капо и области ее применения в индустрии Контакт-Центров; • Знать группы факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов, примеры факторов в группах; • Уметь выявлять характер взаимосвязи между удовлетворенностью клиентов и различными типами факторов, влияющих на удовлетворенность; • Знать определения трех областей управления в Контакт-Центре: доступности, качества обработки контактов и производительности, понимать их взаимосвязь; |
| <p>Модель обслуживания клиентов и система управления Контакт-Центра</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать структуру концепции «Айсберг» как стратегии организации взаимодействия с клиентами; • Знать определение, объяснять структуру и составные части модели обслуживания клиентов; • Понимать структуру и знать состав системы управления Контакт-Центром; • Знать структуру и основные группы процессов в Контакт Центре, основные показатели, характеризующие процессы; • Знать структуру и состав компонент управления процессами контакт-центра; |
| <p>Управление доступностью</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать определения и понимать различия непрерывных и дискретных контактов; • Знать основные показатели доступности (уровень сервиса, средняя скорость ответа, доля пропущенных вызовов, доля заблокированных вызовов, средняя скорость задержки |

| | |
|---|--|
| | <p>несвоевременных ответов), понимать взаимосвязь показателей между собой;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уметь рассчитывать показатели доступности для различных схем обработки контактов; • Понимать особенности установки целевых значений показателей; |
| <p>Управление производительностью и себестоимостью</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать взаимосвязь между производительностью и себестоимостью; • Знать основные определения (объем, нагрузка) и единицы измерения объема и нагрузки; • Знать основные показатели производительности (среднее время обработки контакта, коэффициент занятости персонала, коэффициент использования персонала, себестоимость обработки контакта), понимать взаимосвязь показателей между собой; • Уметь рассчитывать показатели производительности; • Понимать взаимосвязи между показателями доступности и производительности; |
| <p>Управление качеством обработки контактов и процессом мониторинга транзакций</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать основные определения, типы ошибок; • Знать основные показатели качества обработки контактов и уметь их рассчитывать (доля вопросов, решенных с первого раза, доля контактов без ошибок, критических для потребителя, доля контактов без ошибок, критических для бизнеса, доля контактов без ошибок, ведущих к нарушению законодательства); • Знать основные принципы и требования международных стандартов к процессу мониторинга транзакций; • Знать методы мониторинга транзакций; |
| <p>Графическое представление и анализ данных</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать методы графического представления данных, уметь строить графики различных типов в MS Excel; • Знать способы анализа показателей с помощью графического представления данных (линейные графики, гистограммы, анализ Паретто, корреляционный анализ); |
| <p>Управленческие навыки для работы с группой операторов</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать профессиональную задачу и зону ответственности линейного руководителя; • Знать основные принципы процесса адаптации операторов; • Знать суть, место в рабочем процессе, алгоритмы обучения и коучинга операторов; |

- Знать подходы к оценке операторов, измеряемые показатели на уровне оператора и группы;
- Владеть приемами предоставления обратной связи;
- Знать виды и способы мотивации подчиненных;
- Владеть техникой постановки задач подчиненным SMART;
- Знать стили управления персоналом и их ключевые особенности;
- Знать способы управления конфликтными ситуациями;
- Владеть навыками работы с конфликтами в коллективе;
- Знать методики снятия стресса на рабочем месте;

Условия допуска к экзамену

- Отсутствуют.

Рекомендуемые курсы подготовки²

- Управленческие навыки для супервайзеров call-центра
- Управление по показателям для руководителей групп call-центра

Экзаменационные задания

- Тест из 35 вопросов. За каждый правильно отвеченный вопрос кандидат получает 1 балл.
- Практическое задание. За решение практического задания кандидат получает 5 баллов.

Продолжительность экзамена

- 60 минут.

Условия сертификации

- Получение 30 баллов из 40 возможных.

Дополнительная информация

- В случае получения от 26 до 29 баллов, кандидату предоставляется возможность в течение 1 месяца бесплатно пересдать экзамен.

² Сертификационные курсы проводятся партнером МИСКЦ – компанией Апекс Берг (www.apexberg.ru)

Приложение 2. Операционный менеджер. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации.

Требования к знаниям и навыкам

| Группа требований | Содержание требований |
|---|---|
| Фундаментальные положения - основные понятия и определения | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать определение контактного центра ; • Знать распространенные каналы доступа в компанию и понимать их ключевые особенности; • Понимать обобщенную структуру клиентов Контакт-Центра; • Понимать цель существования Контакт-центра, его роль в организации и стратегическую задачу; • Знать определения трех областей управления в Контакт-Центре: доступности, качества обработки контактов и производительности, понимать их взаимосвязь; |
| Ландшафт процессов Контакт-Центра | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать структуру модели «Айсберг Контакт-Центра»; • Знать структуру и основные группы процессов в Контакт Центре, основные показатели, характеризующие процессы; • Понимать принципы выделения основных процессов обслуживания в деятельности Контакт-Центра • Знать показатели процессов управления ресурсами (своевременность и качество набора персонала, качество обучения персонала, работоспособность сервисов, точность прогноза, точность распределения ресурсов) и способы их расчета • Знать показатели удовлетворенности клиентов (уровень удовлетворенности клиентов, уровень неудовлетворенности клиентов) и способы их расчета • Знать показатели по отношению к персоналу (уровень удовлетворенности персонала, текучесть персонала, незапланированное отсутствие персонала) и способы их расчета |
| Управление доступностью | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать определения и понимать различия непрерывных и дискретных контактов; • Знать основные показатели доступности (уровень сервиса, средняя скорость ответа, доля пропущенных вызовов, доля заблокированных вызовов, средняя скорость задержки несвоевременных ответов), понимать взаимосвязь показателей между собой; • Уметь рассчитывать показатели доступности для различных схем обработки контактов; |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Понимать особенности установки целевых значений показателей; • Знать факторы, и понимать их влияние на доступность в Контакт-Центре, знать способы управления факторами, влияющими на доступность |
| <p>Управление производительностью и себестоимостью</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать специфику обработки входящих телефонных вызовов в Контакт-Центре; • Понимать взаимосвязь между производительностью и себестоимостью; • Знать основные определения (объем, нагрузка) и единицы измерения объема и нагрузки; • Знать основные показатели производительности (среднее время обработки контакта, коэффициент занятости персонала, коэффициент использования персонала, себестоимость обработки контакта), понимать взаимосвязь показателей между собой; • Уметь рассчитывать показатели производительности; • Знать факторы, и понимать их влияние на производительность в Контакт-Центре, знать способы управления факторами, влияющими на производительность • Понимать взаимосвязи между показателями доступности и производительности; |
| <p>Управление качеством обработки контактов</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать основные определения, типы ошибок; • Знать основные показатели качества обработки контактов и уметь их рассчитывать (доля вопросов, решенных с первого раза, доля контактов без ошибок, критических для потребителя, доля контактов без ошибок, критических для бизнеса, доля контактов без ошибок, ведущих к нарушению законодательства); • Понимать подходы к управлению показателями качества обработки контактов • Знать основные принципы построения процесса мониторинга транзакций; |
| <p>Управление IVR</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать назначение и основные задачи, решаемые системами голосового самообслуживания (IVR) • Знать показатели эффективности IVR, способы и особенности их расчета |
| <p>Процесс Workforce management</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать назначение процесса WFM, его основные этапы и поддерживающие функции |

**Графическое
представление и анализ
данных**

- Понимать цели и задачи каждого этапа процесса
- Знать входные, выходные данные и последовательность прогнозирования входящей и исходящей нагрузки
- Знать подходы и понимать специфику прогнозирования объемов, среднего времени обработки контактов, RSF-факторов
- Знать способы и инструменты для расчета требуемых ресурсов для обработки спрогнозированной нагрузки
- Понимать ограничения, присутствующие в классической модели расчета ресурсов Erlang-C
- Знать подходы и основные этапы составления сменных графиков работы операторов
- Понимать особенности применения различных типов смен
- Знать подходы к оперативному управлению ресурсами и нагрузкой
- Знать методы контроля пунктуальности операторов
- Знать методы оперативного управления очередями (нагрузкой)
- Знать способы планирования при недостатке и избытке ресурсов
- Понимать подходы к обеспечению бесперебойной работы Контакт-Центра
- Знать основные требования международных стандартов к процессу WFM
- Знать способы измерения эффективности процесса WFM

Кандидаты должны:

- Знать методы графического представления данных, уметь строить графики различных типов в MS Excel;
- Знать способы анализа показателей с помощью графического представления данных (линейные графики, гистограммы, анализ Паретто, корреляционный анализ);
- Знать методику оценки процессов Контакт-Центра по показателям

Условия допуска к экзамену

- Отсутствуют.

Рекомендуемые курсы подготовки³

- Операционное управление Контактным Центром.

Экзаменационные задания

- Тест из 30 вопросов. За каждый правильно отвеченный вопрос кандидат получает 1 балл.

³ Сертификационные курсы проводятся партнером МИСКЦ – компанией Апекс Берг (www.apexberg.ru)

- Два практических задания. За решение каждого практического задания кандидат получает 5 баллов.

Продолжительность экзамена

- 120 минут

Условия сертификации

- Сертификат выдается при получении 30 баллов из 40 возможных.

Дополнительная информация

- В случае получения от 26 до 29 баллов, кандидату предоставляется возможность в течение 1 месяца бесплатно пересдать экзамен.

Приложение 3. Менеджер по управлению персоналом. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации.

Требования к знаниям и навыкам

| Группа требований | Содержание требований |
|---|--|
| Фундаментальные положения - основные понятия и определения | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать определение контактного центра ; • Знать распространенные каналы доступа в компанию и понимать их ключевые особенности; • Понимать обобщенную структуру клиентов Контакт-Центра; • Понимать цель существования Контакт-центра, его роль в организации и стратегическую задачу; • Знать определения трех областей управления в Контакт-Центре: доступности, качества обработки контактов и производительности, понимать их взаимосвязь; |
| Орг.структура, зоны ответственности и роли в КЦ | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать назначение орг.структуры Контакт-Центра и знать подходы к ее построению; • Знать основные роли в КЦ и зоны ответственности ролей; |
| Процесс мониторинга качества обработки контактов | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать цель и задачи процесса мониторинга качества обработки контактов; • Знать требования отраслевых стандартов к формированию выборки контактов для мониторинга; • Знать распространенные методы мониторинга и их особенности; • Знать требования отраслевых стандартов к проведению мониторинга на уровне направлений; • Знать требования отраслевых стандартов к проведению мониторинга на уровне операторов; • Понимать типы, цели, задачи и способы проведения калибровок персонала, участвующего в оценке качества обработки контактов; |
| Показатели качества обработки контактов | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать основные показатели качества обработки контактов (доля вопросов, решенных с первого обращения, доля контактов, без критических ошибок для потребителя, доля контактов, без критических ошибок для бизнеса, доля контактов, без критических ошибок с т.з. законодательства) • Уметь рассчитывать показатели качества обработки контактов; • Знать требования и рекомендации отраслевых стандартов по способам сбора информации для расчета и расчету показателей; |

| | |
|--|--|
| <p>Процессы подбора и найма, обучения, верификации знаний и навыков персонала</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Понимать особенности установки целевых значений показателей; • Понимать подход к формированию списка ошибок и построению контрольных листов мониторинга качества обработки контактов; <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать цели, задачи и требования отраслевых стандартов к процедурам определения минимальных наборов требований к знаниям и навыкам различных категорий персонала КЦ; • Понимать взаимосвязь между наборами требований к знаниям и навыкам персонала и процессами управления персоналом в КЦ; • Знать цели, задачи, компоненты процесса и требования отраслевых стандартов к процессу подбора и найма персонала КЦ; • Знать способы измерения эффективности процесса подбора и найма; • Знать цели, задачи, компоненты процесса и требования отраслевых стандартов к процессу обучения персонала КЦ; • Знать способы обучения их особенности и факторы, влияющие на эффективность обучения; • Знать способы измерения эффективности процесса обучения; • Знать цели, задачи, компоненты процесса и требования отраслевых стандартов к процессу верификации знаний и навыков персонала КЦ; |
| <p>Система оценки деятельности, мотивации, исследования удовлетворенности и измерения текучести операторов</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать состав и структуру факторов, влияющих на мотивацию персонала Контакт-Центра; • Знать основные типы трудовой мотивации по В.Герчикову • Знать требования отраслевых стандартов к процессу исследования удовлетворенности операторов; • Знать подходы к анализу обратной связи, получаемой от операторов; • Знать возможные компоненты оценки деятельности операторов и особенности включаемых в оценку оператора показателей; • Знать требования отраслевых стандартов к процессу оценки деятельности операторов; • Понимать влияние высокой текучести персонала на клиентов, бизнес и операторов Контакт-Центра; • Знать способы расчета показателей текучести персонала; |
| <p>Система адаптации новых сотрудников</p> | <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Понимать цели и задачи процесса адаптации новых сотрудников • Знать подходы и этапы процесса адаптации новых сотрудников |

Роль и задачи линейных руководителей в управлении персоналом КЦ

Кандидаты должны:

- Понимать профессиональную задачу и зону ответственности линейного руководителя;
- Знать подходы к обучению и развитию линейных руководителей;

Условия допуска к экзамену

- Отсутствуют.

Рекомендуемые курсы подготовки⁴

- Управление персоналом Контакт-Центра

Экзаменационные задания

- Тест из 30 вопросов. За каждый правильно отвеченный вопрос кандидат получает 1 балл.
- Два практических задания. За решение каждого практического задания кандидат получает 5 баллов.

Продолжительность экзамена

- 120 минут

Условия сертификации

- Сертификат выдается при получении 30 баллов из 40 возможных.

Дополнительная информация

- В случае получения от 26 до 29 баллов, кандидату предоставляется возможность в течение 1 месяца бесплатно пересдать экзамен.

⁴ Сертификационные курсы проводятся партнером МИСКЦ – компанией Апекс Берг (www.apexberg.ru)

Приложение 4. Внутренний аудитор ISO 18295. Требования к знаниям и навыкам кандидатов и условия сертификации.

Требования к знаниям и навыкам

| Группа требований | Содержание требований |
|---|---|
| Основы управления качеством | <p>Кандидаты должны иметь следующие знания в области менеджмента качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основные понятия и определения в области качества; • Модели обеспечения качества сервиса; • Принципы формирования качественного обслуживания клиентов • 8 принципов менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9004; • Способы измерения и методы оценки качества обслуживания; • Подходы к работе с жалобами клиентов. |
| Подходы и методика проведения аудита | <p>Кандидаты должны иметь следующие знания методике проведения аудита:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основные понятия об оценке соответствия требованиям; • Основные сведения о процессе проведении аудита; • Обязанности и правила поведения аудиторов; • Методы проведения интервью; |
| Требования стандарта EN 15838 и схемы сертификации КЦ. | <p>Кандидаты должны иметь следующие знания стандарта ISO 18295:2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Принципы и цели стандарта ISO 18295:2017; • Терминология стандарта ISO 18295:2017; • Требования стандарта ISO 18295:2017: <ul style="list-style-type: none"> ○ Управленческая стратегия и политика; ○ Операторы Контакт-Центра; ○ Инфраструктура; ○ Бизнес-процессы Контакт-Центра; ○ Удовлетворенность клиентов; • Методика оценки Контакт-Центра по стандарту ISO 18295:2017; • Планирование внутреннего аудита по стандарту ISO 18295:2017. |

Условия допуска к экзамену

- Отсутствуют.

Рекомендуемые курсы подготовки⁵

- EN15838: Оптимизация call-центра в соответствии с рекомендациями стандарта EN 15838

⁵ Сертификационные курсы проводятся партнером МИСКЦ – компанией Апекс Берг (www.apexberg.ru)

Экзаменационные задания

- Письменный экзамен, состоящий из 6 вопросов. Каждый вопрос оценивается по 5-бальной шкале.
- Решение практического симуляционного кейса. Максимальная оценка 30 баллов.

Продолжительность экзамена

- 120 минут:
 - 30 минут письменный экзамен.
 - 30 минут на подготовку кейса.
 - 30 минут на проведение симуляции
 - 30 минут на подготовку и презентацию итогов кейса

Формат экзамена

- На экзамене допускается использование материалов сертификационного курса, текстов стандартов.

Условия сертификации

- Получение 34 баллов из 60 возможных. При условии что:
 - за письменный экзамен набрано не менее 17 баллов.
 - за кейс набрано не менее 17 баллов.