

Международный Институт Сертификации Контактных Центров



Информационное письмо

Система сертификации менеджеров контактных центров «ICCCI»

01.01.2024

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	9
10. Правила проведения экзаменов	9
11. Заявка на сертификацию.....	10
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	18
Рекомендуемые курсы подготовки.....	18

Экзаменационные задания.....	18
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	20
Рекомендуемые курсы подготовки.....	20
Экзаменационные задания.....	20
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	23
Рекомендуемые курсы подготовки.....	23
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.

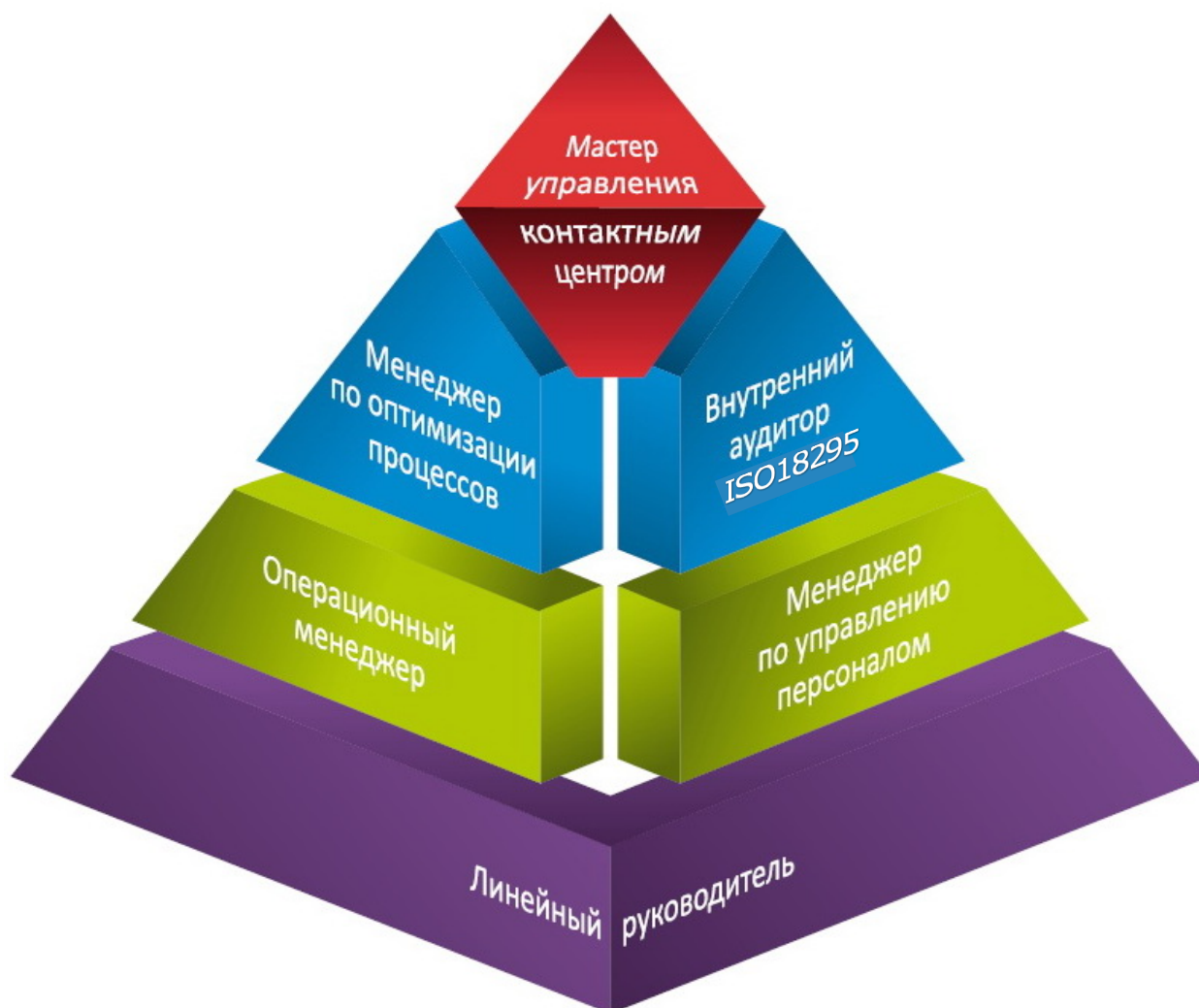
Организации, применяющие систему сертификации «ICCCI» получают дополнительные возможности достижения/удержания конкурентного преимущества на рынке за счет повышения удовлетворенности клиентов, постоянного улучшения качества взаимодействия с клиентами и оптимизации затрат в процессах взаимодействия с 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. 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 Приложения).
 - 3.2. **Сдача экзамена.** Экзамен проводится в дистанционном формате. Типы экзаменационных заданий указаны в Приложениях к данному Информационному письму для каждого из сертификационных статусов.
- 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.

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	Стратегия создания, управления и развития Контактного Центра	57 300 рублей
Менеджер по оптимизации процессов	Оптимизация Контакт-Центра: Инструменты, Инструкции, Практика	57 300 рублей
Внутренний аудитор ISO 18295	Аудит и оптимизация деятельности Контакт-Центра на базе стандарта ISO 18295	57 300 рублей
Операционный менеджер	Операционное управление Контакт-Центром	57 300 рублей
Менеджер по управлению персоналом	Управление персоналом Контактного Центра	57 300 рублей
Линейный руководитель	Управленческие навыки для супервайзеров/руководителей групп КЦ	57 300 рублей
	Управление по показателям для супервайзеров/руководителей групп КЦ	41 300 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	12400 рублей	6200 рублей
EXOM	Операционный менеджер	18200 рублей	9100 рублей
EXHR	Менеджер по управлению персоналом	18200 рублей	9100 рублей
EXOP	Менеджер по оптимизации процессов	24800 рублей	12400 рублей
EXIA	Внутренний аудитор ISO 18295	24800 рублей	12400 рублей
EXMAS	Мастер управления Контакт-Центром	26400 рублей	13200 рублей

9. Форматы проведения экзаменов

Экзамены принимаются в дистанционном формате.

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. Экзамен проходит с использованием дистанционным средств связи, кандидат должен находиться в комнате один, на протяжении всего экзамена держать включенной веб-камеру и микрофон.

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.

Никакие вопросы супервайзеру по содержанию экзаменационных материалов в течение экзамена не допускаются. Экзаменационные работы сдаются кандидатами супервайзеру сразу по окончании экзамена путем отправки заполненной формы в ответ на e-mail с которого поступило экзаменационное задание.

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

¹ Указанное время не включает в себя время рассмотрения и принятия решения органом по сертификации AS+ для статуса «Внутренний аудитор ISO 18295».



12. Информация об упомянутых компаниях

Международный Институт Сертификации Контактных Центров

Адрес: 115598, г. Москва, ул. Загорьевская, д. 15, кв. 15

E-Mail: info@iccci.ru

Интернет-сайт: www.iccci.ru

ИНН/КПП 7717680641/772401001

ОГРН 1107746672538 от 20.08.2010 г.

Тел.: +7 495 9262658

Генеральный директор: Мельников Юрий Дмитриевич

Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

Адрес: 129095, г. Москва, пр-зд Ольминского, д.3А, стр.3, помещ. I ком.2

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: Мельников Юрий Дмитриевич

Приложение 1. Линейный руководитель. 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 распространенные каналы взаимодействия с клиентами и понимать их ключевые особенности; • Понимать цель существования контакт-центра, его роль в организации и стратегическую задачу; • Понимать особенности влияния сервиса КЦ на клиентский опыт и бизнес-результаты компании; • Знать группы факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов от сервиса КЦ, примеры факторов в группах; • Знать структуру и определения областей управления в контакт-центре на операционном и стратегическом уровнях, понимать их взаимосвязь;
Ландшафт процессов контакт-центра	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать структуру и основные группы процессов в контакт-центре, основные показатели, характеризующие процессы; • Понимать ключевые различия процессов обработки непрерывных и дискретных контактов с т.з. управления этими процессами и измеряемых показателей • Понимать назначение и основные цели применения KPI в контакт-центре • Понимать подходы к управлению процессами в КЦ (обеспечение стабильности процесса / развитие процесса)
Управление доступностью	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • Знать особенности измерения показателей доступности при обработке чатов и других текстовых контактов; • Знать факторы, влияющие на фактическую доступность КЦ, понимать их возможное влияние

<p>Управление производительностью и себестоимостью</p>	<ul style="list-style-type: none">• Знать способы управления факторами, влияющими на доступность, особенности и границы их применения <p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none">• Понимать специфику обработки непрерывных входящих контактов в контакт-центре с точки зрения затрат времени операторов• Знать основные определения (объем, нагрузка) и единицы измерения объема и нагрузки• Знать основные показатели производительности и себестоимости (среднее время обработки контакта, коэффициент занятости персонала, коэффициент использования персонала, пунктуальность, незапланированное отсутствие, себестоимость обработки контакта / минуты), понимать взаимосвязь показателей между собой• Уметь рассчитывать показатели производительности• Понимать особенности измерения показателей производительности при обработке чатов и других текстовых контактов;• Знать факторы, и понимать их влияние на производительность в Контакт-Центре• Знать способы управления факторами, влияющими на производительность, особенности и границы их применения• 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>Анализ данных</p>	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none">• Знать назначение и ключевые этапы процесса устранения несоответствий• Понимать основные методы количественного анализа данных (анализ тенденций, тренды, сравнительный анализ)• 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)

Управленческие навыки для работы с группой операторов

Кандидаты должны:

- 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/руководителей групп КЦ
- Управление по показателям для супервайзеров/руководителей групп КЦ

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 распространенные каналы взаимодействия с клиентами и понимать их ключевые особенности; • Понимать цель существования контакт-центра, его роль в организации и стратегическую задачу; • Понимать особенности влияния сервиса КЦ на клиентский опыт и бизнес-результаты компании; • Знать группы факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов от сервиса КЦ, примеры факторов в группах; • Знать структуру и определения областей управления в контакт-центре на операционном и стратегическом уровнях, понимать их взаимосвязь;
Ландшафт процессов контакт-центра	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать и понимать процессно-ресурсную структуру контакт-центра (например, «Айсберг контакт-центра»); • Знать структуру и основные группы процессов в контакт-центре, основные показатели, характеризующие процессы; • Понимать цели формирования процессной модели в КЦ, знать принципы идентификации основных процессов взаимодействия с клиентами в деятельности контакт-центра; • Понимать ключевые различия процессов обработки непрерывных и дискретных контактов с т.з. управления этими процессами и измеряемых показателей • Понимать назначение и основные цели применения KPI в контакт-центре • Понимать подходы к управлению процессами в КЦ (обеспечение стабильности процесса / развитие процесса)
Управление доступностью	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;

**Управление
производительностью и
себестоимостью**

- Знать особенности измерения показателей доступности при обработке чатов и других текстовых контактов;
- Знать способы установки целевых значений показателей и понимать особенности применения данных способов;
- Знать факторы, влияющие на фактическую доступность КЦ, понимать их возможное влияние
- Знать способы управления факторами, влияющими на доступность, особенности и границы их применения

Кандидаты должны:

- Понимать специфику обработки непрерывных входящих контактов в контакт-центре с точки зрения затрат времени операторов
- Знать основные определения (объем, нагрузка) и единицы измерения объема и нагрузки
- Знать основные показатели производительности и себестоимости (среднее время обработки контакта, коэффициент занятости персонала, коэффициент использования персонала, пунктуальность, незапланированное отсутствие, себестоимость обработки контакта / минуты), понимать взаимосвязь показателей между собой
- Уметь рассчитывать показатели производительности
- Понимать особенности измерения показателей производительности при обработке чатов и других текстовых контактов;
- Знать факторы, и понимать их влияние на производительность в контакт-центре
- Знать способы управления факторами, влияющими на производительность, особенности и границы их применения
- Понимать взаимосвязи между показателями доступности и производительности
- Понимать взаимосвязь между показателями производительности и себестоимости

**Управление качеством
обработки контактов**

Кандидаты должны:

- Знать основные показатели качества обработки контактов стандартов СОРС и ISO18295 (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 показателей;
- Понимать особенности установки целевых значений показателей качества обработки контактов

	<ul style="list-style-type: none"> • Понимать подходы к управлению показателями качества обработки контактов • Понимать цель и задачи процесса мониторинга качества обработки контактов • Знать распространенные методы мониторинга и их особенности • Знать требования отраслевых стандартов к формированию выборки контактов для мониторинга на уровне процессов и операторов • Знать требования отраслевых стандартов к проведению мониторинга на уровне процессов • 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 • Знать подходы к классификации ошибок операторов и построению контрольных листов мониторинга
<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 для сервисов (веток) маршрутизации • Знать показатели эффективности IVR, способы и особенности их расчета для сервисов (веток) самообслуживания
<p>Процесс Workforce management</p>	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать назначение процесса WFM, его основные этапы (прогнозирование нагрузки, расчет потребности в ресурсах, составление расписаний, оперативное управление) • Понимать цели и задачи каждого этапа процесса • Знать подходы к оперативному управлению ресурсами • Знать методы контроля пунктуальности операторов • Знать методы оперативного управления очередями (нагрузкой) • Знать способы планирования при недостатке и избытке ресурсов • Понимать влияние мер оперативного управления на показатели доступности, производительности и себестоимости
<p>Анализ данных</p>	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знать назначение и ключевые этапы процесса устранения несоответствий • Понимать основные методы количественного анализа данных (анализ тенденций, тренды, сравнительный анализ) • 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)

Условия допуска к экзамену

- Отсутствуют.

Рекомендуемые курсы подготовки³

- Операционное управление контактными центрами.

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.

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

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 распространенные каналы взаимодействия с клиентами и понимать их ключевые особенности; • Понимать цель существования контакт-центра, его роль в организации и стратегическую задачу; • Понимать особенности влияния сервиса КЦ на клиентский опыт и бизнес-результаты компании; • Знать группы факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов от сервиса КЦ, примеры факторов в группах; • Знать структуру и определения областей управления в контакт-центре на операционном и стратегическом уровнях, 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 в т.ч. в соответствии со стандартами COPC и ISO18295; • Уметь использовать инструменты для проведения анализа оргструктуры, функциональных обязанностей и связей между должностными позициями (например, матрицы RACI)
Процессы подбора и найма, обучения, верификации знаний и навыков персонала	<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

<p>Система оценки деятельности, мотивации, исследования удовлетворенности и измерения текучести операторов</p> <p>Система адаптации новых сотрудников</p> <p>Роль и задачи линейных руководителей в управлении персоналом КЦ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Знать способы измерения эффективности процесса обучения Знать цели, задачи, компоненты процесса и требования отраслевых стандартов к процессу верификации знаний и навыков персонала КЦ
	<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 сбору и 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>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
	<p>Кандидаты должны:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ответственный вопрос кандидат получает 1 балл.
- Два практических задания. За решение каждого практического задания кандидат получает 5 баллов.

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

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 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.
Ландшафт процессов контакт-центра	<ul style="list-style-type: none"> • Знать и понимать процессно-ресурсную структуру контакт-центра (например, «Айсберг контакт-центра»); • Знать структуру и основные группы процессов в контакт-центре, основные показатели, характеризующие процессы; • Понимать цели формирования процессной модели в КЦ, знать принципы идентификации основных процессов взаимодействия с клиентами в деятельности контакт-центра; • Понимать ключевые различия процессов обработки непрерывных и дискретных контактов с т.з. управления этими процессами и измеряемых показателей • Понимать назначение и основные цели применения KPI в контакт-центре • Понимать подходы к управлению процессами в КЦ (обеспечение стабильности процесса / развитие процесса)
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 ISO 18295:2017 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:

- 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

- Аудит и оптимизация деятельности Контакт-Центра на базе стандарта ISO 18295

Экзаменационные задания

- Письменный экзамен, состоящий из 10 вопросов. Каждый вопрос оценивается по 3-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.

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