

# Schema di Certificazione CENTRI DI CONTATTO MULTI CANALE - CONTACT CENTER

**SCP CCC**

03	27/10/2025	Gestione rilievo Accredia: modifica par. 4.3	CC	DIR GOV	DIR CC
02	12/02/2019	Chiarimenti par. 3.2	OPE	DIR ISG	DIR OPE
01	01/08/2018	Transizione alle norme ISO 18295-1:2017 e 18295-2:2017	OPE	DIR ISG	DIR OPE
00	22/10/2015	Modifica editoriale	PR-EN	ISG	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Redatto</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>
<b>IDENTIFICAZIONE: 0065CS_03_IT</b>					

## 1. DESCRIZIONE SERVIZIO

### 1.1 DEFINIZIONE

*Il presente documento definisce le regole alle quali il Centro di Contatto deve attenersi nell'ambito dello schema di Certificazione per i servizi di relazione con il Cliente, con il Consumatore e con il Cittadino effettuati attraverso centri di Contatto multicanale (nel seguito denominato "Contact Center") gestito da ICIM S.p.A., nel seguito denominato "ICIM".*

*Le presenti Regole si applicano a strutture, comprendenti risorse umane specializzate e risorse tecnologiche integrate, che gestiscono in modo organizzato volumi di contatti multimediali in entrata (in-bound) e in uscita (out-bound), tra un'azienda o un ente e i suoi clienti (attivi o potenziali), utenti, cittadini, le reti ed i partner sugli aspetti di ordine informativo, commerciale, tecnico, consulenziale, amministrativo, legati ad una prestazione di servizio e/o una offerta di prodotto.*

*Lo scopo, il campo di applicazione e le definizioni applicabili al presente documento sono riportati al par. 1 e 3 della norma UNI EN ISO 18295-1:2017.*

### 1.2 NORME DI RIFERIMENTO

*ICIM 0001CR: Regolamento generale ICIM per l'erogazione dei servizi*

*ICM 0003CR: Regolamento per la certificazione di prodotti e servizi*

*ICM 0260CR: Manuale d'uso del marchio di certificazione ICIM S.p.A.*

*UNI EN ISO 18295-1:2017: Centri di contatto - Parte 1: Requisiti per i centri di contatto*

*UNI EN ISO 18295-2:2018: Centri di contatto - Parte 2: Requisiti per i clienti che utilizzano i servizi dei centri di contatto*

*Circolare ACCREDIA n. DC2017SSV275 del 22/09/2017*

### 1.3 DESCRIZIONE

*Si applicano le definizioni di cui al par. 3 della norma UNI EN ISO 18295-1:2017.*

*Ad alcuni termini, ricorrentemente usati nel testo, vengono inoltre attribuite le seguenti definizioni:*

- *Erogatore: Organizzazione o articolazione organizzativa interna che fornisce, per conto del committente, il servizio di Contact Center all'utente, gestendo e organizzando, anche mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono contatti e comunicazioni multicanale (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, Internet, posta), sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound), con i clienti (attivi o potenziali), utenti, cittadini, le reti sul territorio ed i partner.*
- *Cliente/Cittadino/Consumatore/Utente/Reti/Partner: Persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di Contact Center in entrata (per esempio il cliente di un'azienda che produce, distribuisce beni o eroga servizi o il cittadino che chiede servizi o informazioni ad un ente pubblico) o che è destinatario del servizio di Contact Center in uscita (per esempio il consumatore interpellato in un'indagine conoscitiva di mercato o il potenziale cliente contattato allo scopo di proporgli la stipula di un contratto a distanza per la fornitura di beni o servizi).*
- *Committente: Soggetto esterno o articolazione organizzativa interna che affida il servizio di Contact Center al centro di contatto definendone le caratteristiche e la qualità nell'accordo sui livelli di servizio (SLA, "service level agreement").*
- *Piano di Servizio e Controllo: documento del Contact Center che precisa le sequenze dell'attività del servizio e/o i processi e le modalità di controllo che influenzano la qualità del servizio con riferimento alle relative metriche (applicabili ai servizi erogati) previste dall'Annex A della ISO 18295-1.*
- *Richiedente: Erogatore o Committente del Servizio di Contact Center che richiede la certificazione del servizio. Il servizio o i servizi di cui si richiede la certificazione possono essere erogati da una struttura composta da una sede unica, da una sede principale e diverse sedi, considerate come sedi distaccate, o da diverse sedi.*
- *Servizio di Contact Center (nel seguito Servizio): Servizio reso, mediante l'adozione di idonee procedure, dal Contact Center agli utenti con livelli di qualità e di prestazione definiti dall'Erogatore o nell'accordo sui livelli di servizio stipulato con il Committente, per consentire contatti e comunicazioni multicanale sia in entrata (inbound) che in uscita (outbound) tra l'Erogatore/Committente e l'utente.*

#### 1.4 CARATTERISTICHE IDENTIFICATIVE

*Si applicano i requisiti di cui al par. 4 della norma UNI EN ISO 18295-1:2017. Le caratteristiche del Servizio dichiarate dall'Organizzazione e accettate da ICIM, identificano completamente il servizio sottoposto a certificazione. Le condizioni affinché il Servizio oggetto di certificazione sia considerato certificabile si identificano con le caratteristiche definite nello specifico documento normativo di riferimento. Nella domanda di certificazione L'Organizzazione deve specificare completamente il SERVIZIO con tutte le sue caratteristiche.*

## 2. CONDIZIONI GENERALI DI CERTIFICAZIONE

#### 2.1 TIPOLOGIA CERTIFICAZIONE

*La certificazione è di tipo VOLONTARIO e comporta l'apposizione del marchio ICIM come da documento ICIM 0260CR. ICIM opera come organismo accreditato per le norme di riferimento.*

#### 2.2 TIPOLOGIA INTERVENTO

*ICIM opera secondo regolamento ICIM 0003CR, non ci sono interventi aggiuntivi a quelli indicati dalle norme di riferimento.*

Altro

#### NOTE

### 3. DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

#### 3.1 DOCUMENTAZIONE AGGIUNTIVA

*L'Organizzazione che intende certificare il proprio Servizio deve presentare Domanda di Certificazione (nel seguito denominata "Domanda") a ICIM, utilizzando l'apposito modulo 0009CM in revisione corrente.  
La Domanda deve essere corredata dai documenti di cui al Regolamento ICIM 0003CR.*

#### 3.2 DOCUMENTAZIONE TECNICA

*La documentazione tecnica deve fornire i dettagli sulle caratteristiche e i requisiti specifici del servizio oggetto di certificazione, secondo i documenti normativi di cui al punto 1.2 e deve comprendere almeno:*

- 1. elementi atti ad individuare il tipo di servizio oggetto di domanda;*
- 2. le postazioni attive;*
- 3. informazioni sulla sede principale;*
- 4. informazioni su sedi distaccate, comprensiva di documentazione che dimostri una relazione giuridica o contrattuale con la sede principale, compresi i servizi in outsourcing;*
- 5. Piano di Servizio e Controllo (PSC) redatto dal Richiedente/Erogatore, sia per la sede principale sia per le sedi distaccate che per servizi erogati, in conformità alle metriche applicabili ai servizi previste dall'Annex A della ISO 18295-1.*

*Il Contact Center deve dimostrare che, per l'effettuazione del Servizio, sono costantemente prese ed applicate tutte le misure necessarie a garantire la osservanza di quanto richiesto nelle presenti Regole.*

*L'insieme di queste misure deve essere documentato nel Piano di Servizio e Controllo, come definito nel par. 1.3.*

*L'Organizzazione dovrà inviare ad ICIM o rendere disponibile all'auditor almeno i seguenti documenti:*

- a. Organigramma;*
- b. Informazioni in merito alle attrezzature tecniche (personale e infrastruttura);*
- c. Flussogramma;*
- d. Manuale operativo, Procedure e regole (etiche, ecc.), Reportistica del Servizio, Schede di lavoro, Disposizioni in materia di protezione dei dati personali (GDPR), Modelli di Customer Satisfaction;*
- e. Sistemi di Controllo del processo: per ognuno dei controlli si dovrà specificare il riferimento ai documenti operativi applicabili, le apparecchiature di controllo utilizzate, le frequenze di controllo, i criteri di accettazione dei controlli eseguiti, le azioni correttive in caso di non conformità dei risultati ottenuti dai controlli.*

*Ogni successiva variazione a quanto riportato nella documentazione di cui sopra deve essere comunicata ICIM dal Richiedente in accordo a quanto prescritto dal documento ICIM 0003CR.*

#### NOTE

## 4. CERTIFICAZIONE

### 4.1 ESAME DOMANDA

*L'esame della Domanda è eseguito da ICIM in accordo a quanto prescritto dal documento ICIM 0003CR.*

*In particolare, l'esame deve appurare che:*

- a) la documentazione sia completa,*
- b) l'identificazione del Servizio sia conforme a quanto definito al par. 1.4,*
- c) siano stati correttamente formalizzati i servizi, le sedi e le postazioni attive.*

*La domanda è sospesa se si verificano una o più delle seguenti condizioni: non sono soddisfatte richieste di modifiche e/o integrazioni originarie dall'esame della documentazione allegata alla Domanda, oppure il documento normativo di riferimento non è applicabile alle caratteristiche descritte del servizio oggetto di Domanda.*

#### METODICA DA APPLICARE

*ICIM valuta la completezza della documentazione della Domanda e dei documenti allegati come da regolamento ICIM 0003CR*

### 4.2 RAPPORTO DI ESAME DOMANDA

*La verifica effettuata viene verbalizzata su apposito verbale segnalando, dove necessario, delle raccomandazioni o delle non conformità e indicando per ogni voce applicabile l'adeguatezza o meno della stessa.*

### 4.3 ESAME DOCUMENTALE E VISITA ISPEZIONE INIZIALE (VV)

*Per procedere all'iter di certificazione, il centro di contatto deve rendere disponibili ad ICIM i documenti richiesti dalle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017, necessari per effettuare l'esame documentale.*

*La verifica documentale sarà svolta sulla base della documentazione fornita che dovrà essere relativa ad almeno i 3 mesi precedenti la verifica stessa.*

*In particolare, l'esame dei documenti di cui al § 3.2 del presente documento, deve essere condotto precedentemente alla verifica in campo (da remoto o in presenza) ed il suo esito deve essere comunicato per iscritto alla Organizzazione Richiedente:*

- tramite semplice mail, se l'esito è positivo e/o la documentazione inviata è comunque sufficiente per avviare l'iter certificativo (con scadenza di loro presentazione entro la delibera);*
- attraverso il modulo 055CM "Rapporto esame documentale", qualora la documentazione inviata risulti gravemente incompleta e/o inadeguata. La pratica viene sospesa finché l'Organizzazione Richiedente non abbia ufficialmente soddisfatto le richieste di ICIM.*

*Terminato l'esame documentale il gruppo di valutazione procederà alla visita ispettiva.*

*L'esame documentale e la visita di ispezione iniziale sono formalmente comunicati con atto di notifica all'Organizzazione riportante data di pianificazione e costituzione del gruppo di valutazione. Il responsabile del gruppo di ispettori (RGI) è incaricato di predisporre il piano della visita ispettiva in conformità alle norme applicabili ed inoltrarlo all'Organizzazione. La verifica ispettiva sarà 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.*

*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.*

*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).*

Nel caso in cui l'organizzazione sia anche certificata ISO 9001 nello stesso ambito di applicazione, 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%.

Per il calcolo dei tempi di verifica occorre sommare i tempi sotto riportati:

TABELLA A	N° DELLE POSTAZIONI ATTIVE PER IL SERVIZIO OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)
POSTAZIONI ATTIVE	Fino a 30	1
	31 - 100	1,5
	101 - 300	2
	301 - 1000	2,5
	Sopra 1001	≥ 3

TABELLA B	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)
SEDI	0,5 per ogni sede oggetto di certificazione

TABELLA C	SERVIZI OGGETTO DI CERTIFICAZIONE	TEMPI DI VERIFICA (GIORNI-UOMO)
SERVIZI	1	0,5
	2	0,5
	3	1
	4	1
	5	1,5
	6	1,5
	seguire la progressione	seguire la progressione

Nel numero di postazioni attive l'Organizzazione dovrà comunicare ad ICIM il totale comprensivo di eventuali servizi eseguiti in outsourcing (ragione sociale, sede, n. postazione e n. servizi).

Qualora 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.

Nel computo delle giornate occorre considerare tutti i centri di contatto coinvolti nella fornitura del servizio oggetto di certificazione (outsourcing). È ammesso il campionamento delle sedi in accordo alle condizioni previste dai IAF - Mandatory Documents in revisione corrente (MD1, MD5, MD19).

ICIM registrerà il criterio adottato per la verifica on site, nell'arco del ciclo di certificazione, dei vari siti dell'organizzazione.

Tutta la documentazione esaminata ed approvata da ICIM sarà conservata per 3 anni.

#### METODICA DA APPLICARE

La visita di ispezione iniziale (VV) viene svolta secondo quanto indicato nel regolamento ICIM 0003CR per assicurare la conformità ai requisiti fissati nella norma di riferimento.

#### RAPPORTO DI VV

La verifica effettuata viene verbalizzata su apposito verbale segnalando, dove necessario, i rilievi emersi.

In deroga a quanto previsto dal regolamento ICIM 0003CR, applicando i requisiti della Circolare ACCREDIA n. DC2017SSV275 del 22/09/2017, i rilievi vengono classificati come segue:

**Non Conformità Maggiore (NCM):** 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

**Non Conformità minore (NCm):** non soddisfacimento parziale 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 NCM non viene chiusa entro un anno dalla sua emissione, diventa automaticamente una NCM, salvo diversa decisione dell'Organo deliberante di ICIM.

**Raccomandazione (RACC):** aspetti passibili di miglioramento.

Copia del verbale viene lasciato all'Organizzazione come notifica di intervento.

## 5. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

<b>5.1 ESITO</b>
<i>Oltre a quanto indicato nel regolamento ICIM 0003CR, 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 della certificazione.</i>
<b>5.2 COMITATO DI DELIBERA</b>
<i>Nessuna variazione rispetto alla procedura specifica del Comitato di Delibera.</i>
<b>5.3 CERTIFICATO</b>
<p><i>Ad esito positivo dei passi precedenti, ICIM redige un Certificato di Prodotto nel quale è specificato come minimo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Nome e sede legale dell'Organizzazione,</i></li> <li>▪ <i>Identificazione dell'Unità operativa (anche con codifica) se diversa da quella dell'Organizzazione,</i></li> <li>▪ <i>Numero di Certificato così costituito ICIM-CCC-XXXXXX (CCC definizione schema, XXXXXX numero certificato)</i></li> <li>▪ <i>Definizione e descrizione del servizio</i></li> <li>▪ <i>Documento normativo di riferimento (ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017)</i></li> <li>▪ <i>Classificazione del prodotto</i></li> <li>▪ <i>Data di emissione e validità del certificato</i></li> <li>▪ <i>Eventuali condizioni cui il rilascio è subordinato</i></li> </ul> <p><i>Il Certificato è inviato all'Organizzazione, previa verifica del pagamento completo dell'intervento effettuato da ICIM.</i></p>
<b>5.4 TRASFERIMENTO</b>
<i>Si applica quanto previsto dai IAF - Mandatory Documents in revisione corrente (MD2)</i>
<b>5.5 MARCHIO</b>
<i>Si applica quanto previsto dal regolamento ICIM 0260CR</i>
Altro

## 6. SORVEGLIANZA ANNUALE (VS)

### 6.1 VISITA DI SORVEGLIANZA

*La sorveglianza (VS) viene svolta secondo quanto indicato nel regolamento ICIM 0003CR per assicurare la conformità ai requisiti fissati nelle norme di riferimento.*

*Le visite di sorveglianza hanno cadenza annuale a partire dalla data di esecuzione della visita iniziale, e hanno **durata pari ai 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.*

*ICIM si riserva di valutare se lo stesso servizio, erogato per diversi committenti, costituisca o meno l'identificazione di servizi differenti.*

### RAPPORTO DI VS

*La verifica effettuata viene verbalizzata su apposito verbale segnalando, dove necessario, i rilievi emersi.*

*I rilievi sono classificati secondo quanto riportato al paragrafo relativo al RAPPORTO di VS.*

*Copia del verbale viene lasciato all'Organizzazione come notifica di intervento.*

## 7. VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

METODICA DA APPLICARE
<i>La validità del Certificato di Servizio è di 3 (tre) anni come indicato nel regolamento ICIM 0003CR. Le condizioni per il mantenimento sono anche indicate nel regolamento 0001CR</i>
Altro
NOTE

## 8. RINNOVO

8.1 VISITA DI RINNOVO
<i>Nessuna variazione a quanto previsto dal par. 6.1</i>
RAPPORTO DI VR
<i>La verifica effettuata viene verbalizzata su apposito verbale segnalando, dove necessario, i rilievi emersi. I rilievi sono classificati secondo quanto riportato al paragrafo relativo al RAPPORTO di VR. Copia del verbale viene lasciato all'Organizzazione come notifica di intervento.</i>

## 9. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE

METODICA DA APPLICARE
<p><i>L'Organizzazione è tenuta ad informare tempestivamente ICIM di tutte le modifiche, sia pure di scarsa importanza, che ha apportato o che intende apportare al servizio oggetto del certificato (compresi sedi e postazioni attive). ICIM esamina tali modifiche e può decidere se:</i></p> <p>a) <i>la variazione non è rilevante, nel qual caso la Domanda è accolta senza necessità di ulteriori verifiche o prove; quindi informa l'Organizzazione che il certificato rimane valido con un complemento del documento di esame originario.</i></p> <p>b) <i>la variazione è rilevante ma non tale da realizzare un nuovo servizio, nel qual caso sono richieste verifiche o integrative; quindi informa l'Organizzazione che il certificato rimane valido con un complemento del documento di esame originario rilasciato ad esito positivo delle verifiche integrative.</i></p> <p>c) <i>la variazione è rilevante e tale da avere un servizio completamente nuovo, nel qual caso informa l'Organizzazione che l'intervento per la certificazione deve essere rieseguito integralmente.</i></p>
Altro
NOTE

## 10. ESTENSIONI COMMERCIALI DELLA CERTIFICAZIONE

METODICA DA APPLICARE
<i>Non applicabile</i>
Altro
NOTE

## 11.REQUISITI ISPETTORI

QUALIFICHE
<i>Qualifica nello schema SGQ settore EA 35, in accordo alle disposizioni normative applicabili e esperienza come membro di gruppo di valutazione di almeno 5 giornate/uomo nel settore specifico dei centri di contatto. Ai fini del completamento della qualifica è richiesta la partecipazione in qualità di osservatore ad 1 verifica nello schema ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017.</i>
CARATTERISTICHE AGGIUNTIVE
<i>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.</i>
Altro
NOTE

## ALLEGATO 1 (informativo)

LINEA GUIDA REQUISITI PER VERIFICHE DI CONFORMITÀ	
Punto ISO 18925-1	Requisito
4	<i>Relazione con il cliente</i>
4.2	<i>Comunicazione con il cliente</i>
4.3	<i>Customer experience</i>
4.4	<i>Gestione reclami</i>
4.5	<i>Protezione del cliente</i>
5.1	<i>Strategie di gestione del cliente</i>
5.2	<i>Progettazione e monitoraggio</i>
5.3	<i>Soddisfazione del personale</i>
6.1	<i>Gestione del personale</i>
6.2	<i>Funzioni e ruoli</i>
6.3	<i>Organizzazione delle competenze e Competenze relative alla comunicazione e gestione dei clienti</i>
6.4	<i>Sviluppo delle competenze</i>
6.5	<i>Comunicazione delle informazioni per l'erogazione del servizio</i>
7	<i>Processi operativi, Processi relativi al cliente/utente, Forza lavoro</i>
7.4	<i>Assicurazione qualità</i>
8	<i>Infrastrutture</i>
8.3	<i>Dati dei clienti</i>
8.4	<i>Ambiente di lavoro</i>
8.5	<i>Continuità dei servizi</i>
9	<i>Relazione con i clienti/utenti, Gestione dei contratti</i>
Annex A.2	<i>Metrica</i>

## ALLEGATO 2 (normativo)

### TRANSIZIONE DALLE NORME EN 15838/UNI 11200

*L'Organizzazione che sia già in possesso di un servizio certificato ICIM secondo EN 15838 e UNI 11200 ha obbligo di adeguare il proprio certificato alle norme ISO 18295-1:2017 e ISO 18295-2:2017.*

*Il termine stabilito per la transizione è il 01/01/2020, data entro la quale tutti i certificati con logo Accredia emessi secondo EN 15838 e UNI 11200 saranno ritirati con comunicazione ufficiale all'Organizzazione.*

Altro

### NOTE