

- Σχεδιασμός & Εγκατάσταση Διαχειριστικών Συστημάτων Επικοινωνίας ΕΛΟΤ 1435:2009
- Συντήρηση Διαχειριστικών Συστημάτων ΕΛΟΤ 1435:2009
- Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Διαχειριστικών Συστημάτων ΕΛΟΤ 1435:2009 (Audits)

Στις 26 Ιουνίου 2009 εγκρίθηκε το Πρότυπο **ΕΛΟΤ 1435:2009**, βάσει του οποίου θα πρέπει να πιστοποιηθούν όλες οι επιχειρήσεις Διαφήμισης / Επικοινωνίας, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν υπηρεσίες σε φορείς του Δημοσίου Τομέα.

Βάσει του Ν. 3688/2008, οι ανάδοχοι διαφημιστικών υπηρεσιών σε φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα θα υποχρεούνται να εφαρμόζουν τις απαιτήσεις προτύπου **ΕΛΟΤ 1435:2009** και να διαθέτουν σχετικό πιστοποιητικό συμμόρφωσης από διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης, ενώ αναμένεται να αποτελεί απαίτηση και για μεγάλα ιδιωτικά projects.

Η Πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ 1435:2009** αφορά όλες τις:

- Διαφημιστικές Επιχειρήσεις (Advertising Agencies)
- Επιχειρήσεις Προγραμματισμού Μέσων & Αγοράς Χώρου και Χρόνου (Media Specialists)
- Επιχειρήσεις Δημοσίων Σχέσεων (Public Relations)
- Επιχειρήσεις Προώθησης Πωλήσεων & Άμεσου Marketing (One to One Marketing)
- Επιχειρήσεις Δημιουργίας Διακριτού Σήματος (Branding και Design).

Το Ελληνικό Πρότυπο **ΕΛΟΤ 1435:2009**, που αναπτύχθηκε από την ΕΔΕΕ (Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης - Επικοινωνίας) σε συνεργασία με τον ΕΛΟΤ, έρχεται να προσδιορίσει το τελευταίο κριτήριο: οργάνωση και υποδομή μιας εταιρείας επικοινωνίας. Στηριζόμενο στο διεθνές πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2008, το **ΕΛΟΤ 1435:2009** προτρέπει τις επιχειρήσεις επικοινωνίας να εντοπίσουν τις κύριες "Διεργασίες" τους, δηλαδή τις δραστηριότητές τους τις οποίες καλούνται να τις αναλύσουν προκειμένου να εντοπίσουν σημεία βελτίωσης, να τις καταγράψουν, να τις παρακολουθούν και να τις αξιολογούν με βάση μετρήσιμους δείκτες. Με λίγα λόγια, τις προτρέπει να κάνουν μια ενδοσκόπηση της οργάνωσής τους προκειμένου να ελέγχουν το κόστους τους και να προστατευθούν από ενδεχόμενες αστοχίες.

Σύμφωνα με το **ΕΛΟΤ 1435:2009**, οι επιχειρήσεις επικοινωνίας πρέπει να μελετήσουν και να οριστικοποιήσουν τα εξής:

- τη διαχείριση προγράμματος επικοινωνίας (η βασική δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας), όπου προσδιορίζει κρίσιμα σημεία όπως τη συστηματική ανάλυση (και καταγραφή) των απαιτήσεων του πελάτη και της αγοράς, τον προγραμματισμό των ενεργειών, την πρόταση επικοινωνίας, την έγκριση από τον πελάτη, την παρακολούθηση του προγράμματος επικοινωνίας συμπεριλαμβανομένων τυχόν αλλαγών και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς του.
- τις υποστηρικτικές διεργασίες που περιλαμβάνουν την κατάρτιση και την παρακολούθηση του Business Plan, την Οικονομική Διαχείριση, το Marketing Plan, την μεθοδολογία Εκτίμησης Κινδύνου στην Εργασία (Risk Assessment), τη διαχείριση των πωλήσεων, την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών, την

αξιολόγηση των υπερβολών, την εκπαίδευση των εργαζομένων και τη διαχείριση εξοπλισμού

- τα διοικητικά χαρακτηριστικά, που περιλαμβάνουν το όραμα, τις αξίες και την πολιτική της εταιρείας, την οργανωτική δομή και τις ευθύνες, την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία, τον έλεγχο, τη διανομή και την αρχειοθέτηση εγγράφων και αρχείων.

Αναλυτικότερα η Διαδικασία ...

1. Διάγνωση της Υπάρχουσας Κατάστασης

Για την διάγνωση της υπάρχουσας κατάστασης, δηλαδή τον προσδιορισμό του βαθμού συμμόρφωσης της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του προτύπου **ΕΛΟΤ 1435:2009**, συντάσσεται ερωτηματολόγιο το οποίο θα συμπληρωθεί από τον Υπεύθυνο της επιχείρησης σε συνεργασία με την BiT. Το ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθεί και κατά τον εσωτερικό έλεγχο πριν την αξιολόγηση της επιχείρησης από τον Φορέα Πιστοποίησης.

2. Προσδιορισμός Αναγκαίων Ενεργειών, Διαδικασιών και Αρχείων

Από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου θα προκύψουν τα σημεία συμμόρφωσης αλλά και τα κενά που υπάρχουν στο σύστημα που εφαρμόζει η επιχείρηση. Προσδιορίζονται έτσι με μεγάλη ακρίβεια οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν ώστε να επιτευχθεί πλήρης συμμόρφωση του συστήματος λειτουργίας με τις απαιτήσεις του **ΕΛΟΤ 1435:2009**.

3. Προγραμματισμός Ενεργειών

Καταρτίζεται Προγραμματισμός Ενεργειών (Action Plan), όπου αναφέρονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν και το χρονοδιάγραμμα αυτών. Οι ενέργειες μπορεί να είναι ο έλεγχος συμμόρφωσης με κάποιες απαιτήσεις του προτύπου (π.χ., ύπαρξη Business Plan), η σύνταξη Διαδικασιών και Οδηγιών ή η θέσπιση και εφαρμογή κάποιων ελέγχων. Το Action Plan γνωστοποιείται στην επιχείρηση.

4. Ανάπτυξη Διαδικασιών Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Επικοινωνίας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435:2009

Η σύνταξη των διαδικασιών για το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Επικοινωνίας σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ 1435:2009** επιτυγχάνεται από την BiT σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο της Δραστηριότητας της Επιχείρησης (π.χ. διαδικασίας Παρακολούθησης Έργου, Πιστωτικού Ελέγχου κλπ). Τα στελέχη της επιχείρησης δεν θα εμπλακούν καθόλου στην συγγραφή των Διαδικασιών. Όλες οι διαδικασίες συγγράφονται από την BiT, σύμφωνα με τα στοιχεία που αντλούνται από τις συναντήσεις με τα στελέχη της επιχείρησης.

5. Υλοποίηση Ενεργειών

Το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Επικοινωνίας σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ 1435:2009** απαιτεί την εκπόνηση Business Plan, Marketing Plan και Risk Assessment. Εφόσον δεν υπάρχουν η BiT μπορεί να καθοδηγήσει και υποστηρίξει την επιχείρηση προκειμένου να τα αποκτήσει. Πρέπει να αναφερθεί ότι ειδικά η μεθοδολογία Εκτίμησης Κινδύνου στην Εργασία (Risk Assessment) και ο τρόπος εκπόνησής της, συμπεριλαμβάνεται στο έργο που θα αναλάβει η BiT.

6. Δημιουργία Αρχείων

Η επιχείρηση σε συνεργασία με την BiT προσδιορίζουν τα αρχεία τα οποία πρέπει να τηρούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου **ΕΛΟΤ 1435:2009**.

7. Εσωτερικός Έλεγχος

Μετά την ολοκλήρωση και την εφαρμογή του συστήματος θα διενεργηθεί εσωτερικός έλεγχος από την BiT και τον Υπεύθυνο ΣΕΠ που έχει ορίσει η επιχείρηση, για να διαπιστωθεί κατά πόσο η επιχείρηση είναι έτοιμη να δεχθεί αξιολόγηση του συστήματός της. Για τον εσωτερικό έλεγχο θα χρησιμοποιηθεί το ερωτηματολόγιο που αναφέρθηκε στο σημείο 1.

8. Αξιολόγηση από τον Ανεξάρτητο Φορέα

Στέλεχος της BiT, θα παρευρίσκεται κατά την διάρκεια της αξιολόγησης από τον Ανεξάρτητο Φορέα.

9. Άρση των παρατηρήσεων που ενδεχομένως προκύψουν

Η BiT θα συνδράμει την επιχείρηση στην άρση των παρατηρήσεων που θα γίνουν από τον Ανεξάρτητο Φορέα, προκειμένου τελικά η επιχείρηση να λάβει την πιστοποίηση.

10. Πιστοποίηση Εταιρείας

Ο Ανεξάρτητος Φορέας εκδίδει και παραδίδει στην επιχείρηση το Πιστοποιητικό σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ 1435:2009**

