

E DIN EN ISO 18295-1:2016-07 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2016-06-10

Kundenkontaktzentren - Teil 1: Anforderungen an Kundenkontaktzentren (ISO/DIS 18295-1:2016); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 18295-1:2016

Customer contact centres - Part 1: Requirements for customer contact centres (ISO/DIS 18295-1:2016); German and English version prEN ISO 18295-1:2016

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort.....	3
Vorwort.....	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Anforderungen an Kundenbeziehungen.....	7
4.1 Allgemeines.....	7
4.2 Kommunikation von Informationen an Kunden.....	7
4.3 Messung und Überwachung der Kundenerlebnisse.....	7
4.4 Beschwerde-Bearbeitung	8
4.5 Schutz des Kunden	8
5 Kundenorientierte Leitung	9
5.1 Allgemeines.....	9
5.2 Kundenerlebnis und Qualitätsorientierung.....	9
5.3 Mitarbeiterengagement	9
6 Personalwesen	9
6.1 Allgemeines.....	9
6.2 Funktionen	10
6.3 Kompetenzen.....	11
6.4 Ausbildung.....	11
6.5 Coaching	11
6.6 Kommunikation von Informationen.....	12
6.7 Mitarbeiterzufriedenheit.....	12
7 Operative Prozesse	12
7.1 Allgemeines.....	12
7.2 Kundenbezogene Prozesse.....	12
7.3 Personalplanung.....	12
7.4 Qualitätssicherung.....	13
8 Infrastruktur der Dienstleistungserbringung	13
8.1 Allgemeines.....	13
8.2 Bearbeitung von Kundenkontakten.....	13
8.3 Kundendaten	13
8.4 Arbeitsumfeld.....	13
8.5 Aufrechterhaltung der Dienstleistung.....	14
9 Verhältnis zum Auftraggeber	14
Anhang A (normativ) Vorgeschriebene Metriken (KPIs).....	15
Anhang B (informativ) Optionale Metriken (KPIs)	18
Anhang C (informativ) Verhältnis zwischen Auftraggeber und CCC	21
Literaturhinweise	22