DIN EN 15838:2010-02 (D)

Kundenkontaktzentren - Anforderungen für die Leistungserbringung; Deutsche Fassung EN 15838:2009

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 7

2 Normative Verweisungen 7

3 Begriffe 7

4 Managementstrategie und Politik 9
4.1 Allgemeines 9
4.2 Aufgabenstellung 9
4.3 Betriebliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten 10
4.3.1 Allgemeines 10
4.3.2 Personalwesen 10
4.3.3 Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) 10
4.3.4 Qualitätssicherung 10
4.3.5 Ausbildung 11
4.3.6 Funktionsbereich des Produktions- und Verfahrensmanagements 11
4.3.7 Funktionsbereich für Planung und Steuerung 11
4.3.8 Funktionsbereich des Vertragsmanagements 11

5 Agenten der Kundenkontaktzentren 11
5.1 Aufgaben und Funktionen bezüglich der Agenten 11
5.2 Anforderungen an Agenten 12
5.2.1 Allgemeines 12
5.2.2 Kommunikation und Kundendienst 12
5.2.3 Technische Kenntnisse 12
5.2.4 Besondere Fähigkeiten und Kenntnisse 13
5.3 Einstellungsverfahren 13
5.4 Ausbildung von Agenten 13
5.4.1 Allgemeines 13
5.4.2 Fortlaufende Ausbildung und Betreuung 13
5.5 Leistung 14
5.6 Zufriedenheit der Agenten 14
5.7 Privatsphäre der Agenten 14

6 Infrastruktur 15
6.1 Kommunikationskanäle 15
6.2 Kontaktmanagement (Hardware- und Software-Instrumente) 15
6.2.1 Diskretion und Datenschutz 15
6.3 Arbeitsumgebung 15
6.4 Notfallpläne 15

7 Prozesse 15
7.1 Einleitung 15
7.2 Vereinbarung mit dem Auftraggeber 16
7.3 Leistungsstatistik 16
7.4 Handhabung von Abweichungen 17
7.5 Qualität des Überwachungsprozesses 17
7.6 Personalmanagement 17
7.7 Zugangskanäle 18
7.8 Reklamationsbearbeitung – CCC-Dienstleistung 18
7.9 Schutz der Privatsphäre 19

7.10 Plan für die Aufrechterhaltung des Betriebes 19

8 Kundenzufriedenheit 19
8.1 Einleitung 19
8.2 Untersuchung der Kundenzufriedenheit 20
8.2.1 Allgemeines 20
8.2.2 Ergebnisse 20
8.3 Analyse der Reklamationen 20
8.4 Schutz des Kunden 21

9 Soziale Verantwortung 21

Anhang A (normativ) **Verbindliche KPIs 22**
A.1 KPIs für Agenten 22
A.2 KPI für den Kunden 23
A.3 KPI für Prozesse 25
A.4 KPI für die Kontaktqualität 26
A.5 KPI für die Infrastruktur 26

Anhang B (normativ) **Empfohlene KPIs 27**
B.1 KPIs für den Auftraggeber 27
B.2 KPIs für Prozesse 27
B.3 KPIs für Effizienz 28
B.4 KPIs für Beschwerden vom Kunden und/oder Auftraggeber 28

Anhang C (informativ) **Leitlinien zu optimalen Verfahrensweisen für Auftraggeber 29**

Anhang D (informativ) **Empfohlene Kenntnisse und Fähigkeiten für das Management und die Planung in einem Kundenkontaktzentrum 31**
D.1 Allgemeines 31
D.2 Funktionsbereich des Produktions- und Verfahrensmanagements 31
D.3 Funktionsbereich des Auftraggeber-Managements 31

Literaturhinweise 33