

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