DIN EN ISO 18295-1:2017-10 (D)

Kundenkontaktzentren - Teil 1: Anforderungen an Kundenkontaktzentren (ISO 18295-1:2017); Deutsche Fassung EN ISO 18295-1:2017

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort ... 3

Vorwort ... 4

1 Anwendungsbereich ... 7

2 Normative Verweisungen ... 7

3 Begriffe ... 7

4 Anforderungen an Kundenbeziehungen ... 8
4.1 Allgemeines ... 8
4.2 Kommunikation von Informationen an Kunden ... 8
4.3 Messung und Überwachung der Kundenerlebnisse ... 9
4.4 Beschwerde-Bearbeitung ... 9
4.5 Schutz des Kunden ... 10

5 Kundenorientierte Leitung ... 10
5.1 Allgemeines ... 10
5.2 Kundenerlebnisdesign und -erbringung ... 10
5.3 Mitarbeiterzufriedenheit/-engagement ... 11

6 Personal ... 11
6.1 Allgemeines ... 11
6.2 Funktionen ... 11
6.3 Kompetenzen der Agenten ... 12
6.3.1 Allgemeines ... 12
6.3.2 Kommunikations- und Kundendienstkompetenzen ... 12
6.3.3 Technische Kompetenzen ... 12
6.3.4 Kundenspezifische Kompetenzen ... 12
6.4 Fähigkeitenentwicklung ... 12
6.5 Kommunikation von Informationen an die Mitarbeiter ... 13

7 Operative Prozesse ... 13
7.1 Allgemeines ... 13
7.2 Kundenbezogene Prozesse ... 13
7.3 Personalplanung ... 13
7.4 Qualitätssicherung in Bezug auf Kundeninteraktionen ... 14

8 Infrastruktur der Dienstleistungserbringung ... 14
8.1 Allgemeines ... 14
8.2 Bearbeitung von Kundeninteraktionen ... 14
8.3 Kundendaten ... 14
8.4 Arbeitsumfeld ... 14
8.5 Aufrechterhaltung der Dienstleistung ... 15

9 Verhältnis zum Auftraggeber ... 15

Anhang A (informativ) Metriken — Richtlinien ... 16

Anhang B (informativ) Verhältnis zwischen Auftraggeber und CCC ... 21

Literaturhinweise ... 22