

# 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