

DIN EN ISO 18295-1



ICS 03.080.30

Mit DIN EN ISO 18295-2:2017-10
Ersatz für
DIN EN 15838:2010-02

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

Customer contact centres –

Part 1: Requirements for customer contact centres (ISO 18295-1:2017);

German version EN ISO 18295-1:2017

Centres de contact clients –

Partie 1: Exigences relatives aux centres de contact clients (ISO 18295-1:2017);

Version allemande EN ISO 18295-1:2017

Gesamtumfang 26 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 18295-1:2017) wurde vom Komitee ISO/PC 273 „Customer contact centres“ in Zusammenarbeit mit dem Komitee CEN/SS A99 „Services — Undetermined“ erarbeitet, dessen Sekretariat von CCMC gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-01-06 AA „Customer Contact Center“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Die Übersetzungen des Begriffs „customer experience“ wurde in Anpassung an den branchentypischen Fachterminus abweichend von der Vorzugsübersetzung mit „Kundenerlebnis“ übersetzt.

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 2859-1	siehe DIN ISO 2859-1
ISO 9241 (all parts)	siehe DIN EN ISO 9241 (alle Teile)
ISO 10002	siehe DIN ISO 10002
ISO 10004	siehe DIN ISO 10004
ISO 22301	siehe DIN EN ISO 22301
ISO/IEC 27001	siehe DIN EN ISO/IEC 27001

Änderungen

Gegenüber DIN EN 15838:2010-02 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Überführung der Inhalte der DIN EN 15838 in die DIN EN ISO 18295-1 und DIN EN ISO 18295-2.

Frühere Ausgaben

DIN EN 15838: 2010-02

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9241 (alle Teile), *Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten*

DIN EN ISO 22301, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens — Business Continuity Management System — Anforderungen*

DIN EN ISO/IEC 27001, *Informationstechnik — Sicherheitsverfahren — Informationssicherheitsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN ISO 2859-1, *Annahmestichprobenprüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) — Teil 1: Nach der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) geordnete Stichprobenpläne für die Prüfung einer Serie von Losen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

DIN ISO 10004, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung*

— Leerseite —

Deutsche Fassung

Kundenkontaktzentren —
Teil 1: Anforderungen an Kundenkontaktzentren
(ISO 18295-1:2017)

Customer contact centres —
Part 1: Requirements for customer contact centres
(ISO 18295-1:2017)

Centres de contact clients —
Partie 1: Exigences relatives aux centres de contact clients
(ISO 18295-1:2017)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 10. Juni 2017 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel

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

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO 18295-1:2017) wurde vom Technischen Komitee ISO/PC 273 „Customer contact centres“ erarbeitet.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Februar 2018, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Februar 2018 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 15838:2009.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO 18295-1:2017 wurde von CEN als EN ISO 18295-1:2017 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung von Nationalen Normungsorganisationen (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird normalerweise von ISO Technischen Komitees durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale Organisationen, staatlich und nicht-staatlich, in Liaison mit ISO, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) bei allen elektrotechnischen Themen zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Im Besonderen sollten die für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten notwendigen Annahmekriterien beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der empfangenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname wird als Information zum Nutzen der Anwender angegeben und stellt keine Anerkennung dar.

Eine Erläuterung zum freiwilligen Charakter von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen, sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT) berücksichtigt, enthält der folgende Link www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Komitee ISO/PC 273, *Customer contact centres* erarbeitet.

Eine Liste aller Teile der Normenreihe ISO 18295 kann auf der ISO-Internetseite abgerufen werden.