

DIN EN ISO 18295-2



ICS 03.080.30

Entwurf

Einsprüche bis 2016-08-10
Vorgesehen mit
E DIN EN ISO 18295-1:2016-07
als Ersatz für
DIN EN 15838:2010-02

**Kundenkontaktzentren –
Teil 2: Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von
Kundenkontaktzentren (ISO/DIS 18295-2:2016);
Deutsche und Englische Fassung prEN ISO 18295-2:2016**

Customer contact centres –
Part 2: Requirements for using the services of customer contact centres
(ISO/DIS 18295-2:2016);
German and English version prEN ISO 18295-2:2016

Centres de contact avec les clients –
Partie 2: Exigences relatives à l'utilisation des services des centres de contact clients
(ISO/DIS 18295-2:2016);
Version allemande et anglaise prEN ISO 18295-2:2016

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2016-06-10 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfes besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal des DIN unter www.entwuerfe.din.de bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/stellungnahme oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 24 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 18295-2:2016) wurde vom Komitee ISO/PC 273 „Customer contact centres“ in Zusammenarbeit mit dem Komitee CEN/SS A99 „Services - Undetermined“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom CCMC gehalten wird.

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

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung der prEN ISO 18295-2 beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 10002	siehe DIN ISO 10002
ISO 10003	siehe DIN ISO 10003
ISO 10004	siehe DIN ISO 10004

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.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

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

DIN ISO 10003, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen (ISO 10003)*; Text: Deutsch, Englisch und Französisch

DIN ISO 10004, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden zur Überwachung und Messung (ISO 10004)*; Text: Deutsch, Englisch und Französisch

Kundenkontaktzentren — Teil 2: Anforderungen für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Kundenkontaktzentren (ISO/DIS 18295-2:2016) (ISO/DIS 18295-2:2016)

Centres de contact avec les clients — Partie 2 : Exigences relatives à l'utilisation des services des centres de contact clients (ISO/DIS 18295-2:2016) (ISO/DIS 18295-2:2016)

Customer contact centres — Part 2: Requirements for using the services of customer contact centres (ISO/DIS 18295-2:2016) (ISO/DIS 18295-2:2016)

ICS:

Deskriptoren:

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokumentstufe: parallele Umfrage
Dokumentsprache: D

STD Version 2.8f

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	3
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
3.1 Auftraggeberanforderungen für die CCC-Dienstleistungsbereitstellung	7
4 Kundenerlebnis	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Identifizierung der Kundenbedürfnisse	8
4.3 Kundenerlebnisstrategie	8
4.4 Kundenzugangsstrategie	8
4.5 Kosten	9
4.6 Konsistenz von Informationen	9
4.7 Schutz des Kunden	9
4.8 Ethisches Verhalten	9
4.9 Kundendaten	9
5 Verhältnis des Auftraggebers mit dem CCC	10
5.1 Allgemeines	10
5.2 Kundenerlebnisstrategie	10
5.3 Kundenzugangsstrategie	10
5.4 Rollen und Verantwortlichkeiten	10
5.5 Informationsaustausch und Kommunikation	10
5.6 Betriebliche Abläufe	10
5.7 Prognose und Planung	11
5.8 Überwachung der CCC-Leistung	11
5.9 Rückmeldungen von Kunden	11
Literaturhinweise	12

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO 18295-2:2016) wurde vom Komitee ISO/PC 273 „Customer contact centres“ in Zusammenarbeit mit dem Komitee CEN/SS A99 „Services - Undetermined“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom CCMC gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur parallelen Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 15838:2009 ersetzen.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/DIS 18295-2:2016 wurde vom CEN als prEN ISO 18295-2:2016 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 der Bedeutung ISO-spezifischer Benennungen und Ausdrücke, die sich auf Konformitätsbewertung beziehen, sowie Informationen über die Beachtung der Grundsätze der WTO zu technischen Handelshemmnissen (TBT, en: Technical Barriers to Trade) durch ISO enthält der folgende Link: Foreword - Supplementary information

Das für dieses Dokument verantwortliche Komitee ist ISO/PC 273 „Customer contact centres“.

ISO 18295 besteht aus folgenden Teilen unter dem allgemeinen Titel *Customer contact centres*:

- *Part 1: Requirements for customer contact centres*
- *Part 2: Requirements for using the services of customer contact centres*

Einleitung

Kontinuierlicher Erfolg und Entwicklung einer Organisation beruht auf ihrem Verständnis für die Erwartungen und Wahrnehmungen ihrer Kunden. Die Ergebnisse einer konkreten Verbraucherforschung durch das Consumer Policy Committee (COPOLCO) von ISO veranlassten eine Erstanfrage an die Mitgliedsorganisationen zur Beurteilung des Interesses an einer Norm für kundenorientierte Kontaktzentren.

Dienstleistungsnormen sind ein bedeutendes Element eines exzellenten Dienstleistungsmanagements; sie helfen dabei, Erwartungen für Auftraggeber und Mitarbeiter klarzustellen, Leistungsmanagement zu ermöglichen sowie Auftraggeber- und Kundenzufriedenheit zu unterstützen. ISO 18295-2 legt Anforderungen fest und gibt Richtlinien für firmeninterne (unternehmenseigene) Kontaktzentren und ausgelagerte Kontaktzentren (betrieben durch Dritte) im Namen der Kunden. Es ist vorgesehen, sie für jede Kundeninteraktion mit einem CCC zu verwenden. Die Umsetzung von ISO 18295 wird für den Kunden, den Auftraggeber, den Mitarbeiter und das CCC Wert schaffen – die Robustheit und Effizienz der Dienstleistung und das Auftraggeber/CCC-Verhältnis verbessern und es dem CCC daher ermöglichen, ein höheres Niveau des Kundenerlebnisses im Namen des Auftraggebers zu liefern.

ISO 18295 umfasst zwei Teile (siehe Bild 1).

ISO 18295-2 legt Anforderungen für den Auftraggeber fest, der das CCC (firmeninternes CCC und/oder ausgelagert) beauftragt. Ein CCC ist nicht für bestimmte Aspekte von Produkten und Dienstleistungen zuständig, die in der Verantwortlichkeit des Auftraggebers verbleiben.

ISO 18295-1 legt Anforderungen an Kundenkontaktzentren (CCC) fest, die entweder firmenintern sind oder ausgelagert betrieben werden.

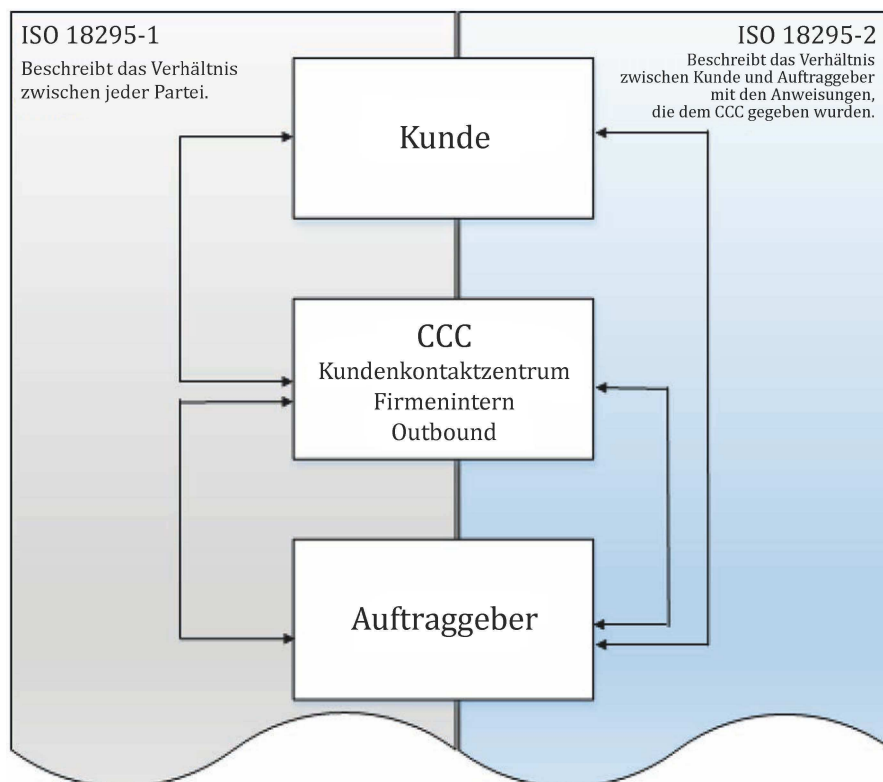


Bild 1

1 Anwendungsbereich

ISO 18295-2 legt Anforderungen für Organisation fest, die Dienstleistungen für Kundenkontaktzentren (CCC) nutzen. Sie hat das Ziel, sicherzustellen, dass die Erwartungen der Kunden durch Bereitstellung und Verwaltung entsprechender Vorkehrungen mit dem CCC, die den Anforderungen nach ISO 18295-1 entsprechen, konsequent erfüllt werden.

ISO 18295-2 gilt für Auftraggeber, die CCCs in allen Größen, in allen Sektoren, einschließlich firmeninterne (unternehmenseigen) Zentren und ausgelagerte (durch Dritte betriebene) Zentren über verschiedene Kontaktkanäle, einschließlich sprachlicher und nicht sprachlicher Medien, nutzen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokumentes (einschließlich aller Änderungen).

ISO 18295-1, *Customer contact centres — Part 1: Requirements for customer contact centres*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 18295-1 und die folgenden Begriffe.

**3.1
Zugänglichkeit**
Gebrauchstauglichkeit eines Produktes, einer Dienstleistung, einer Umgebung oder Einrichtung für Menschen mit einem größtmöglichen Leistungsspektrum

**3.2
Agent**
CCC-Mitarbeiter, der Kundenkontakte bearbeitet

**3.3
Kanal**
Instrument, durch das ein Kunde mit dem CCC interagieren kann, z. B. Web-Chat, E-Mail, Voice usw.

**3.4
Auftraggeber**
Organisation, die das CCC beauftragt, in ihrem Namen Kundeninteraktionen zu erbringen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Auftraggeber kann Teil derselben Organisation wie das CCC sein oder eine Organisation, die einen Teil ihrer oder ihre gesamten CCC-Tätigkeiten auslagert.

**3.5
Kundenkontaktzentrum
CCC**
(en: customer contact centre)
Organisation (firmenintern oder ausgelagert), die im Namen eines Auftraggebers Kundenkontakt-Dienstleistungen mit deren Kunden anbietet