

Zertifizierungsschema S03

Customer Contact Center gemäß ISO 18295-1

Ausgabedatum: V1.0, 2017-09-25

Austrian Standards plus GmbH

Dr. Peter Jonas
Heinestraße 38
1020 Wien
E-Mail: p.jonas@austrian-standards.at

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise bei der Zertifizierung von Contact Center nach der Internationalen Norm ISO 18295-1¹ fest.

Die Zertifizierung erfolgt auf den Grundlagen der ISO/IEC 17065².

2 Antragstellung

2.1 Der Antragsteller muss die Einleitung des Zertifizierungsverfahrens mittels eines von der Zertifizierungsstelle zur Verfügung gestellten Antragformulars beantragen.

2.2 Der Antragsteller muss eine bevollmächtigte Kontaktperson für die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens benennen.

2.3 Der Antrag muss den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung in Bezug auf die Standorte des Unternehmens die in den Geltungsbereich des Zertifikates einbezogen werden sollen, spezifizieren.

2.4 Zusammen mit dem Antrag muss der Antragsteller folgende Informationen über die zu zertifizierende Dienstleistung dokumentieren. Diese Dokumentation muss das folgende umfassen:

- die allgemeinen Merkmale der antragstellenden Organisation, einschließlich deren Name sowie die Anschrift(en) ihres/ihrer physischen Standorts(e), relevante Aspekte ihrer Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen;
- Beschreibung der Struktur des Antragstellers, Firmenprofil, Spezialisierungen etc.;
- Kurzbeschreibung der implementierten Prozesse
- Anzahl der CC-Agenten (Durchschnitt über die letzten 12 Monate) an den einzelnen Standorten;
- Anzahl der bearbeiteten Kundenkontakte (Durchschnitt über die letzten 12 Monate) an den einzelnen Standorten;
- Beschreibung der Art der Dienstleistungen (z.B. Hotlines, Verkaufsaktivitäten, Inbound-Dienste, Outbound Dienste) an den einzelnen Standorten;
- Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, Unterauftragnehmer (z.B. Überlauf Contact Center), die von der Organisation genutzt werden, die die Konformität mit den Anforderungen der ISO 18295-1.

3 Prüfung des Antrages

3.1 Vor Durchführung des Audits prüft die Zertifizierungsstelle den Antrag um sicherzustellen, dass

- die Informationen über die antragstellende Organisation ausreichend für die Durchführung des Audits sind,
- alle bekannten Differenzen im Verständnis zwischen der Zertifizierungsstelle und der antragstellenden Organisation geklärt werden,
- der Geltungsbereich der angestrebten Zertifizierung, der/die Standort(e) der Tätigkeiten der antragstellenden Organisation, die zur Ausführung der Audits erforderliche Zeit sowie alle andere Aspekte, die die Zertifizierungstätigkeit beeinflussen, berücksichtigt werden.

¹ ISO 18295-1:2017-07-15 Kundenkontaktzentren - Teil 1: Kundenkontaktzentren - Anforderungen an Kundenkontaktzentren

² ISO/IEC 17065:2012-09 Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren

3.2 Basierend auf dieser Prüfung wird die Zertifizierungsstelle die Kompetenzen ermitteln, die sie in ihrem Auditteam benötigt. Das Auditteam besteht zumindest aus einem Leitenden Auditor (sowie aus Fachauditoren nach Erfordernis). Das Auditteam in seiner Gesamtheit deckt die erforderlichen Kompetenzen und Qualifikationen zur Zertifizierung des Contact Centers ab.

Leitende Auditoren müssen den Anforderungen gemäß Abschnitt 9.1 entsprechen. Fachauditoren müssen den Anforderungen gemäß Abschnitt 9.2 entsprechen.

4 Erstzertifizierungsaudit

4.1 Audits mehrerer Standorte

Für den Fall, dass ein CCC mehr als einen Standort betreibt, die unter dem Geltungsbereich des Zertifikates abgedeckt werden, kann unter den folgenden Bedingungen eine Stichprobe aus den bestehenden Standorten für die Audits herangezogen werden:

- a) es existiert ein zentrales Qualitätsmanagement und eine zentrale Steuerung der Prozesse, die alle Standorte des CCC erfasst. Jener Standort an dem dieses zentrale Qualitätsmanagement angesiedelt ist, ist in jedem Fall zu auditieren;
- b) die technischen Voraussetzungen zur Durchführung von Fernaudits der Standorte des Dienstleisters sind gegeben.

Die Zertifizierungsstelle legt die Anzahl und die Örtlichkeiten der zu auditierenden Standorte fest.

Standorte die von Unterauftragnehmern im Namen und Auftrag des CCC betrieben werden sind als eigene Standorte des CCC zu betrachten. Diese Standorte sind in der Planung der Audits zu berücksichtigen.

4.2 Durchführung der Audits

4.2.1 Zertifizierungsaudits müssen alle Anforderungen der ISO 18295-1 prüfen. Das Audit umfasst die folgenden Elemente.

- Überprüfung der Managementstrategie des Contact Centers, seiner Mission, Zielsetzungen und Qualitätsziele. Diese Überprüfung muss Interviews mit dem leitenden Management des CCC umfassen.
- Überprüfung und Bewertung aller CC relevanten Prozesse
- Überprüfung der den zuständigen Personen zugeordneten operativen Rollen und Verantwortlichkeiten und der zugehörigen Stellenbeschreibungen. Interview mit den für Personalwesen zuständigen Person(en).
- Überprüfung des Prozesses für die Einstellung von CC-Agenten, einschließlich der Prüfung von Aufzeichnungen tatsächlicher Einstellungsverfahren aus den letzten 24 Monaten vor dem Audit. Interviews mit Personalverantwortlichen, die für Einstellungsverfahren zuständig sind.
- Überprüfung von Ausbildungsplänen und –programmen, Ausbildungsmaterialien sowohl für die Grundausbildung als auch für die laufende Ausbildung und das Coaching der CC-Agenten. Überprüfung von Aufzeichnungen tatsächlich durchgeführter Ausbildungen aus den letzten 24 Monaten vor dem Audit. Interviews mit Personalverantwortlichen, die für die Ausbildung der CC Agenten zuständig sind.
- Inspektion der Arbeitsplätze der CC-Agenten und Beobachtung der Tätigkeit bzgl. Kontaktbearbeitung (Telefonate, E-Mailbearbeitung etc.) von CC Agenten an deren Arbeitsplätzen.
- Interviews mit CC-Agenten abseits von deren Arbeitsplätzen. Die Interviews umfassen Fragen zur Einstellung, Grundausbildung und laufender Ausbildung sowie der konkreten Aufgaben der CC-Agenten.
- Überprüfung der technischen Infrastruktur des CCC, ihrer Eignung für die durch das CCC erbrachten Dienstleistungen und der zur Verfügung gestellten Kommunikationskanäle. Überprüfung der Back-up-Systeme, Notfall-

und Disaster-Recovery-Pläne des CCC. Interviews mit dem CCC zuständigen Personal der IT-Systeme und Infrastruktur.

- Überprüfung der Verfahren im Zusammenhang mit Kundenzufriedenheit, Beschwerdebearbeitung und Schutz der Kunden. Prüfung von Aufzeichnungen der aktuellsten Umfragen zur Kundenzufriedenheit.
- Prüfung der Dokumentation und von Vereinbarung (en) des CCC mit seinen Auftraggebern. Interviews mit Personal das für die Beziehungen zu den Auftraggebern zuständig ist. Überprüfung der Reports an Auftraggeber, durchgeführt in den vergangenen 24 Monaten, in Hinblick auf die Erfüllung der vereinbarten Service-Levels.

4.2.2 Am Ende des Audits wird der Leitende Auditor oder das Auditteam alle während des Audits erfassten Informationen und Auditnachweise analysieren, um die Auditfeststellungen zu bewerten und Auditschlussfolgerungen festlegen. Für den Fall, dass ein Audit durch ein Auditteam durchgeführt wird, sind Auditschlussfolgerungen nur einstimmig zu treffen.

4.2.3 Im Rahmen eines Abschlussgespräches mit dem Leitenden Management des Contact Centers, wird der Leitende Auditor die Auditschlussfolgerungen dem Antragsteller präsentieren und die weiteren erforderlichen Schritte festlegen.

4.3 Auditergebnisse

Für den Fall, dass Abweichungen von den Anforderungen der Norm festgestellt wurden, muss der Leitende Auditor entsprechende Korrekturmaßnahmen festlegen. Abweichungen werden wie folgt klassifiziert.

4.3.1 Geringfügige Abweichung

Jede Nichtkonformität mit der Norm, die Leistungsfähigkeit des Dienstleisters an der Schnittstelle zum Kunden nicht direkt beeinflusst, wird als geringfügige Abweichung klassifiziert.

Geringfügige Abweichungen können innerhalb einer Frist von 8 Wochen durch entsprechende Maßnahmen korrigiert werden. Die Erledigung der Korrekturmaßnahmen muss vom Dienstleister dokumentiert werden und wird vom Leitenden Auditor bewertet.

4.3.2 Wesentliche Abweichung

Jede Nichtkonformität mit der Norm, die zum Ausfall der Dienstleistung führen kann oder die Verwendbarkeit der Dienstleistung für den beabsichtigten Zweck verringert oder die Kunden gefährdet, wird als wesentliche Abweichung eingestuft.

Wesentliche Abweichungen erfordern eine teilweise oder gänzliche Wiederholung des Audits.

4.3.3 Empfehlungen

Der Auditor kann auch Empfehlungen in Bezug auf Aspekte der Qualität der Dienstleistung bzw. die Erbringung der Dienstleistung und Verbesserungspotentiale geben. Solche Empfehlungen sind im Auditbericht zu dokumentieren, haben jedoch keine Auswirkung auf die Ausstellung des Zertifikates.

4.4 Auditbericht

Die Informationen, die der Leitende Auditor der Zertifizierungsstelle für die Zertifizierungsentscheidung bereitstellt, umfassen mindestens das Folgende:

- den Auditbericht;
- Anmerkungen zu den Nichtkonformitäten und, wo zutreffend, zu Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, die vom Antragsteller ergriffen wurden;
- eine Empfehlung, ob die Zertifizierung gewährt werden soll oder nicht, zusammen mit Bedingungen bzw. Anmerkungen.

5 Ausstellung des Zertifikats

5.1 Basierend auf den Schlussfolgerungen des Audits und der Empfehlung des leitenden Auditors entscheidet die Zertifizierungsstelle über die Ausstellung des Zertifikates. Eine positive Bewertung des Audits gemäß Abschnitt 4 ist eine Voraussetzung für die Ausstellung des Zertifikates.

5.2 Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 6 Jahren vorausgesetzt das die Bedingungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikates gegeben sind.

6 Überwachungsaktivitäten

6.1 Zur Aufrechterhaltung des Zertifikates sind Überwachungsaudits im Abstand von 2 Jahren durchzuführen. Der Zeitpunkt der Überwachungsaudits darf nicht später als 24 Monate bzw. 48 Monate nach der Ausstellung des Zertifikates liegen.

6.2 Überwachungsaudits sind Audits vorort, die nicht notwendigerweise alle Anforderungen der ISO 18295-1 zu prüfen haben. Der Zweck der Überwachungsaudits ist die Aufrechterhaltung des Vertrauens der Zertifizierungsstelle, dass das zertifizierte Contact Center weiterhin die Anforderungen der ISO 18295-1 erfüllt. Das Überwachungsaudit muss zumindest die folgenden Elemente umfassen:

- Einstellungsverfahren, Ausbildung und fortlaufende Ausbildung der CC Agenten,
- Stichprobenhafte Prüfung der Kompetenz des CC Agenten,
- Prüfung der Leistungen des Contact Center im Bezug auf die Einhaltung der Leistungsvereinbarungen mit dem oder den Auftraggeber(n),
- Prüfung der getroffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten und/oder Empfehlungen, die während des vorangegangenen Audits festgestellt wurden;
- Prüfung aller relevanten Änderungen innerhalb des Contact Centers, die die Konformität mit der EBN 15838 beeinflussen könnten, und
- die Verwendung der Konformitätszeichen und anderer Verweise auf die Zertifizierung durch das zertifizierte Contact Center.

6.3 Für den Fall, dass der Antragsteller mehr als einen Standort betreibt, kann ein statistisches Verfahren zur Prüfung der einzelnen Standorte zur Anwendung kommen. In diesem Fall sind Überwachungsaudits vorzugsweise an Standorten, die nicht im Zuge des Erstzertifizierungsaudits auditiert wurden, durchzuführen. Im jedem Fall muss jedoch sichergestellt werden, dass alle Elemente gemäß Abschnitt 6.2 auditiert werden können.

7 Re-Zertifizierung

Zur Verlängerung eines Zertifikates sind Re-Zertifizierungsaudits gemäß Abschnitt 4 durchzuführen.

8 Anforderungen an Auditoren

8.1 Audits sind zumindest von einem Leitenden Auditor durchzuführen. In Abhängigkeit von der Größe des zu zertifizierenden Contact Centers kann der Leitende Auditor von einem oder mehreren Co-Auditoren begleitet werden.

8.2 Leitende Auditoren sind formal ausgebildete Auditoren mit profundem Wissen über die ISO 18295-1.

8.3 Co-Auditoren müssen zumindest eines der 3 folgenden Kriterien erfüllen:

- zumindest 5 Jahre Erfahrung in einem Contact Center in führender Managementposition,

- zumindest 5 Jahre dokumentierte Erfahrung im Bereich Managementberatung für Contact Center oder
- zumindest 5 Jahre dokumentierte Erfahrung im Bereich Training für Contact Center Personal.

9 Änderungen der Zertifizierungsgrundlagen

9.1 Änderungen in den der Zertifizierung zu Grunde liegenden normativen Dokumenten werden von der Zertifizierungsstelle den Zertifikatsinhabern umgehend mitgeteilt.

9.2 Dem Zertifikatsinhaber wird bei veränderten Anforderungen an die Dienstleistung eine Frist von 12 Monaten zur Anpassung an die geänderten Anforderungen eingeräumt. Der Nachweis der Erfüllung der Anforderungen ist im Rahmen eines Überwachungsaudits, zu erbringen. Nach Erbringung des Nachweises wird das Zertifikat mit einer neuen Referenz auf die geänderten normativen Dokumente bzw. dieses Zertifizierungsschema ausgestellt.

10 Änderungen im Geltungsbereich von Zertifikaten

10.1 Sollte der Zertifikatsinhaber die Erweiterung des Geltungsbereichs in Bezug auf weitere Organisationseinheiten und/oder Standorte wünschen, muss er dies bei der Zertifizierungsstelle schriftlich beantragen. Die Zertifizierungsstelle wird nach Prüfung der Sachlage die für die Erweiterung des Geltungsbereiches des Zertifikates erforderlichen Prüfungen von Unterlagen und/oder Audits festlegen.

10.2 Sollte der Zertifikatsinhaber die Einschränkung des Geltungsbereichs in Bezug auf die zertifizierten Organisationseinheiten wünschen, muss er dies der Zertifizierungsstelle schriftlich mitteilen. Die Zertifizierungsstelle reduziert den Anwendungsbereich des Zertifikates entsprechend. Ab diesem Zeitpunkt darf die Organisation keinerlei Aussagen in Bezug auf die Zertifizierung dieser Organisationseinheiten mehr tätigen. Die Verifizierung der diesbezüglichen Verpflichtungen des Zertifikatsinhabers findet in jedem Fall im Rahmen der folgenden Überwachungsaudits statt.

10.3 Änderungen der Zertifikate in Bezug auf formale Angaben des Zertifikatsinhabers (wie z.B. Änderungen im Firmennamen oder der Adresse) sind der Zertifizierungsstelle schriftlich mitzuteilen. Die Zertifizierungsstelle stellt ohne fachliche Prüfung ein geändertes Zertifikat aus.

Jegliche Änderungen in der juristischen Person des Zertifikatsinhabers, bedingen einen neuen Antrag auf Zertifizierung und die Durchführung eines neuen Zertifizierungsverfahrens.

11 Zurückziehung von Zertifikaten

11.1 Das Zertifikat verliert seine Gültigkeit sofort nach Kündigung des Vertrages durch den Zertifikatsinhaber oder nach Zurückziehung durch AS+C.

11.2 Das Zertifikat wird durch AS+C zurückgezogen, wenn

- die Voraussetzungen für die Ausstellung des Zertifikats nicht mehr gegeben sind,
- der Kunde die erforderlichen Überwachungen nicht fristgerecht durchführen lässt,
- der Kunde Auflagen bzw. vereinbarte Korrekturmaßnahmen, nicht oder nicht vollständig erfüllt,
- der Kunde Nachaudits verweigert,
- das Konformitätszeichen vom Zertifikatsinhaber missbräuchlich verwendet wird.

11.3 Wird das Zertifikat zurückgezogen, so setzt AS+C den Zertifikatsinhaber davon schriftlich in Kenntnis. Nach Zurückziehung eines Zertifikates ist jeglicher Bezug auf die Zertifizierungsstelle AS+C sowie auf das ungültige Zertifikat nicht erlaubt.

Annex A Auditkriterien– Checkliste

ISO 18295-1 – Kapitel 4 "Anforderungen an Kundenbeziehungen" Unterkapitel 4.1 "Allgemeines"

C4.1.1 Das CCC hat Prozesse implementiert um sicherstellen, dass es zugänglich und zuverlässig ist und auf Kundenbedürfnisse reagiert.

C4.1.2 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um sicherzustellen, dass alle Kundeninteraktionen über die verfügbaren CCC-Kommunikationskanäle einheitlich gehandhabt werden.

ISO 18295-1 – Kapitel 4 "Anforderungen an Kundenbeziehungen" Unterkapitel 4.2 "Kommunikation von Informationen an Kunden"

C4.2.1 Das CCC hat einen oder mehrere Prozess/Prozesse implementiert, um sicherzustellen, dass alle Informationen, die es dem Kunden zur Verfügung stellt, präzise, relevant und leicht verständlich sind.

C4.2.2 Bei der Kommunikation mit Kunden hat das CCC Kommunikationsbedürfnisse des Kunden berücksichtigt, z. B. Sprache, Alphabetisierung und Beeinträchtigungen, und handelt dementsprechend.

C4.2.3 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um sicherzustellen, dass, wenn das CCC nicht in der Lage ist, eine Anfrage unverzüglich zu klären, dem Kunden angemessene Informationen bereitgestellt werden:

- a) der geschätzte Zeitrahmen einer Antwort/Lösung;
- b) die Abteilung/Rolle/Funktion, die für die Antwort/Lösung zuständig sein wird;
- c) regelmäßige Status-Updates;
- d) ein angepasster Zeitrahmen und Maßnahmenplan, wenn eine Verzögerung eintritt.

ISO 18295-1 – Kapitel 4 "Anforderungen an Kundenbeziehungen" Unterkapitel 4.3 "Messung und Überwachung der Kundenerlebnisse"

C4.3.1 Das CCC hat einen oder mehrere Prozess/Prozesse implementiert, um die Erlebnisse zu verstehen, die Kunden bei der Interaktion mit dem CCC haben. Dies umfasst die generelle Kundenzufriedenheit sowie die Zufriedenheit damit, wie der Agent sich in der Interaktion verhalten hat.

C4.3.2 Das CCC hat sich vor der Kontaktaufnahme mit Kunden, um deren Rückmeldungen einzuholen, mit dem Auftraggeber abgestimmt.

ISO 18295-1 – Kapitel 4 "Anforderungen an Kundenbeziehungen" Unterkapitel 4.4 "Bearbeitung von Beschwerden"

C4.4.1 Das CCC hat einen Prozess zur Handhabung von Beschwerden bezüglich des CCC sowie auftraggeberbezogener Produkte/Dienstleistung eingerichtet. Der Prozess stellt sicher, dass alle Anfragen, die vom CCC und vom Auftraggeber als Beschwerden definiert wurden:

- a) entsprechend entgegengenommen werden;
- b) korrekt aufgezeichnet und kategorisiert werden;
- c) innerhalb der zur Lösung festgelegten Zeitrahmen, die regelmäßig kommuniziert werden, untersucht und Maßnahmen eingeleitet werden;
- d) gegebenenfalls innerhalb des festgelegten Zeitlimits eskaliert werden;
- e) mit einer angemessenen Rückmeldung für den Kunden zur Lösung und dem erreichten Ergebnis abgeschlossen werden.

C4.4.2 Das CCC und der Auftraggeber haben die Bedingungen vereinbart, unter denen der Prozess zur Handhabung von Beschwerden zur Anwendung kommt.

C4.4.3 Das CCC hat dem Kunden klare und leicht verfügbare Information darüber bereit gestellt, wo und wie man sich beschweren kann und wie diese Beschwerden bearbeitet werden.

C4.4.4 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um sicherzustellen, dass Erkenntnisse aus Beschwerden zur Verbesserung der Dienstleistungserbringung verwendet werden.

ISO 18295-1 – Kapitel 4 "Anforderungen an Kundenbeziehungen" **Unterkapitel 4.5 "Schutz des Kunden"**

C4.5.1 Das CCC stellt sicher, dass die Identität des Auftraggebers in jeder Interaktion klargestellt ist (sofern nicht die Identität des Auftraggebers das Resultat der Interaktion beeinflussen könnte, z. B. Marktforschung).

C4.5.2 Das CCC stellt sicher, dass Agenten vertrauliche Informationen nur mit dem betreffenden Kunden teilen.

C4.5.3 Das CCC stellt Kunden proaktiv klare Informationen in Bezug auf erhöhte Kosten, die bei der Interaktion mit dem CCC auftreten können, zur Verfügung. Das CCC verbirgt keine Kosten.

C4.5.4 Das CCC stellt sicher, dass es alle Kunden ethisch behandelt. Das CCC stellt zu jeglichen finanziellen, rechtlichen und vertraglichen Auswirkungen von Entscheidungen, die der Kunde im Rahmen der Interaktionen mit dem CCC trifft, klare Informationen zur Verfügung.

C4.5.5 Das CCC wendet keine aggressiven Verkaufstaktiken an. Das CCC tarnt Verkaufs-/Marketinginteraktionen nicht als Marktforschung.

C4.5.6 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um die Vertraulichkeit von Kundendaten und -informationen sicherzustellen.

C4.5.7 Das CCC hat bei Outbound-Interaktionen sichergestellt, dass es:

- a) nationale oder lokale „Nicht kontaktieren“-Regeln und Gesetzgebung sowie jegliche Opt-Out-Anforderungen befolgt;
- b) den Auftraggeber darüber verständigt, Angaben zum Kunden aus der Datenbank zu entfernen, wenn der Kunde verlangt, aus der Datenbank entfernt zu werden;
- c) vorzeitig abgebrochene Kontakte durch Dialer verringert;
- d) den korrekten Kunden kontaktiert hat und dieser die Option erhält mit der Interaktion fortzufahren;
- e) den Zweck des Kontaktes zu Beginn der Interaktion mitteilt;
- f) einen Kontakt, der vom Kunden nicht gewünscht wird, beendet und den Kunde nicht noch einmal kontaktiert;
- g) Telefonkontakte innerhalb national anerkannter Zeitfenster durchführt, außer wenn ein Kunde um eine andere Kontaktzeit (innerhalb der vereinbarten Betriebszeiten) gebeten hat.

ISO 18295-1 – Kapitel 5 "Kundenorientierte Leitung" **Unterkapitel 5.1 "Allgemeines"**

C5.1.1 Die CCC-Leitung hat kundenorientierte Strategien implementiert, die zu positiven Erlebnissen für den Kunden führen, wenn dieser mit dem CCC interagiert.

ISO 18295-1 – Kapitel 5 "Kundenorientierte Leitung" **Unterkapitel 5.2 "Kundenerlebnisdesign und -erbringung"**

C5.2.1 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um, in Absprache mit dem Auftraggeber, das erwünschte Kundenerlebnis festzulegen, das vom CCC zu erbringen ist.

C5.2.2 Die CCC-Leitung und der Auftraggeber haben entsprechende Kenngrößen für die Leistungsmessungen des CCC vereinbart, damit die Leistung überwacht und das CCC bei der Erbringung des gewünschten Kundenerlebnisses unterstützt werden kann.

C5.2.3 Die CCC-Leitung hat mit dem Auftraggeber Prüfungsintervalle für diese Messungen vereinbart.

ISO 18295-1 – Kapitel 5 "Kundenorientierte Leitung" **Unterkapitel 5.3 "Mitarbeiterzufriedenheit"**

C5.3.1 Die CCC-Leitung hat ein Arbeitsumfeld geschaffen, das ein hohes Engagement der Mitarbeiter fördert.

C5.3.2 Das CCC hat seine Mitarbeiter mit den Fähigkeiten und Ressourcen ausgestattet, die zur Erbringung des gewünschten Kundenerlebnisses erforderlich sind.

C5.3.3 Das CCC muss das Mitarbeiterengagement in relevante CCC-Aktivitäten integrieren.

C5.3.4 Das CCC misst regelmäßig die Mitarbeiterzufriedenheit und das Mitarbeiterengagement, um die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu verstehen und Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf dem Folgendem:

- a) allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit / allgemeines Mitarbeiterengagement;
- b) Erfahrung der Agenten bei der Handhabung der Kundeninteraktionen.

ISO 18295-1 – Kapitel 6 "Personal" **Unterkapitel 6.1 "Allgemeines"**

C6.1.1 Das CCC hat einen oder mehrere Prozesse implementiert um sicherzustellen, dass die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Kompetenzen zur richtigen Zeit über alle Interaktionskanäle bereitgestellt werden, um die mit dem Auftraggeber vereinbarten Anforderungen, zu erfüllen.

ISO 18295-1 – Kapitel 6 "Personal" **Unterkapitel 6.2 "Funktionen"**

C6.2.1 Das CCC hat eine Struktur implementiert, die die Verfügbarkeit der folgenden Funktionen sicherstellt:

- a) Leitung;
- b) Tätigkeiten des Personalwesens (Anwerbung, Bindung, Mitarbeiterzufriedenheit/-engagement, Wohlbefinden usw.);
- c) Fähigkeitenentwicklung;
- d) Unterstützungssysteme – Informations-, Kommunikations- und Technologiemanagement usw.;
- e) Qualitätssicherung;
- f) Produktions- und Verfahrensmanagement des CCC;
- g) Management des Auftraggeberverhältnisses;
- h) Compliance — Wissen hinsichtlich relevanter Gesetzgebung und Bestimmungen, einschließlich der Rechte von Kunden und Datenschutz;
- i) Kapazitätsmanagement — Personalplanung, -einsatzplanung und -überwachung;
- j) CCC-Managementinformationssysteme und Berichtswesen;
- k) Fachkenntnisse in Bezug auf das CCC-Dienstleistungsangebot;

- l) Produkt-/Dienstleistungswissen und Content Management

C6.2.2 Das CCC hat die Anforderungen für alle Funktionen und Rollen festlegt.

C6.2.3 Das CCC hat sichergestellt, dass alle Mitarbeiter die Leistungsanforderungen ihrer Rolle verstehen sowie die erforderliche Kompetenz aufweisen.

ISO 18295-1 – Kapitel 6 "Personal"
Unterkapitel 6.3 "Kompetenzen der Agenten"

C6.3.1 Das CCC hat sichergestellt, dass Agenten nur mit jenen Interaktionsarten betraut werden, für deren Handhabung sie die angemessenen Kompetenzen aufweisen.

C6.3.2 Das CCC hat sichergestellt, dass Agenten die folgenden Kommunikations- und Kundendienstkompetenzen aufweisen:

- a) kundenorientierte Einstellung;
- b) Fähigkeit des Zuhörens sowie Kommunikations- und Verständisfähigkeiten;
- c) Anpassungsfähigkeit bei der Bearbeitung von unterschiedlichen Situationen und Kunden, einschließlich schutzbedürftiger Kunden;
- d) zielorientierte Einstellung;
- e) Fähigkeiten zur Problemlösung;
- f) gegebenenfalls Fähigkeiten im Bereich der schriftlichen Geschäftskorrespondenz.

C6.3.3 Das CCC hat sichergestellt, dass die Agenten die folgenden technischen Kompetenzen aufweisen:

- a) System- und technisches Wissen;
- b) Datenerfassungsfähigkeiten;
- c) CCC-spezifische Prozesskenntnisse und -fähigkeiten.

C6.3.4 Das CCC hat, gemeinsam mit dem Auftraggeber, sichergestellt, dass die Agenten die nötigen Kompetenzen zur Durchführung der im Rahmen des Auftrages erforderlichen Tätigkeiten aufweisen und die damit verbundenen Kundenerlebnisziele erfüllen. Dies umfasst mindestens das Folgende:

- a) Kenntnisse hinsichtlich des Produktes/der Dienstleistung und der Marke;
- b) Kenntnisse über und Fähigkeiten zur Handhabung der kundenbezogenen Prozesse;
- c) angemessene Sprachfähigkeiten;
- d) relevante Kenntnisse der Regelungen und gesetzlichen Anforderungen.

ISO 18295-1 – Kapitel 6 "Personal"
Unterkapitel 6.4 "Fähigkeitenentwicklung"

C6.4.1 Das CCC überprüft die Kompetenzen der Agenten mindestens jährlich. Es stellt jenen Agenten, die als nicht umfassend kompetent erkannt werden, angemessene Unterstützungsmaßnahmen zur Entwicklung ihrer Fähigkeiten und fürs Lernen bereit, damit Qualifikationslücken geschlossen werden können.

C6.4.2 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um sicherzustellen, dass allen Agenten eine kontinuierliche Entwicklung ermöglicht wird, so dass die Agenten befähigt sind, das erwartete Kundenerlebnis zu liefern und den erforderlichen Kompetenzen zu entsprechen.

ISO 18295-1 – Kapitel 6 "Personal"**Unterkapitel 6.5 "Kommunikation von Informationen an die Mitarbeiter"**

C6.5.1 Das CCC hat einen Kommunikationsprozess implementiert, um sicherzustellen, dass alle relevanten Mitarbeiter diejenigen Informationen erhalten, die sie benötigen, so dass sie wie erforderlich mit Kunden umgehen können. Das CCC stellt sicher, dass die Mitarbeiter diese Informationen verstehen.

C6.5.2 Der Kommunikationsprozess stellt sicher, dass Informationen:

- a) leicht zugänglich sind;
- b) rechtzeitig und effektiv mitgeteilt werden;
- c) konsistent sind;
- d) mittels angemessener Methoden in allen CCC-Standorten kommuniziert werden;
- e) nur durch autorisierte Informationen aktualisiert werden.

ISO 18295-1 – Kapitel 7 "Operative Prozesse"**Unterkapitel 7.2 "Kundenbezogene Prozesse"**

C7.2.1 Das CCC hat, in Übereinstimmung mit dem Auftraggeber, die erforderlichen Prozesse implementiert, die für die Bearbeitung von Kundeninteraktionen und die Lieferung des gewünschten Kundenergebnisses erforderlich sind.

C7.2.2 Das CCC hat die folgenden Prozesse implementiert:

- a) Bearbeitung der Kundenkontakte;
- b) Eskalation;
- c) Bearbeitung von Beschwerden;
- d) Service Recovery;
- e) Bearbeitung von Kundendaten und -informationen.

ISO 18295-1 – Kapitel 7 "Operative Prozesse"**Unterkapitel 7.3 "Personaleinsatzplanung"**

C7.3.1 Das CCC hat einen Prognose- und Personaleinsatzplanungsprozess implementiert, um mit Kundenanforderungen zeitgerecht umzugehen. Der Prozess ist mit dem Auftraggeber abgestimmt.

C7.3.2 Das CCC basiert seine Anforderungen an den Mitarbeiterereinsatz auf prognostizierten Kapazitätsplanungen und erforderlichen Kompetenzen, um die mit dem Auftraggeber vereinbarten Anforderungen erfüllen zu können.

C7.3.3 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um mit unerwarteten Arbeitsspitzen oder mit einer geringeren als der prognostizierten Mitarbeiterverfügbarkeit umzugehen zu können.

ISO 18295-1 – Kapitel 7 "Operative Prozesse"**Unterkapitel 7.4 "Qualitätssicherung in Bezug auf Kundeninteraktionen"**

C7.4.1 Das CCC hat einen Qualitätssicherungsprozess implementiert, um Kundeninteraktionen zu steuern und zu verbessern. Der Prozess berücksichtigt die Anforderungen des Auftraggebers.

C7.4.2 Der Qualitätssicherungsprozess umfasst die Elemente der Messung, Überwachung, Evaluierung und Maßnahmenplanung.

C7.4.3 Das CCC misst und überwacht Kundeninteraktionen für alle Kanäle und Dienstleistungsarten. Dies umfasst Folgendes:

- a) Einhaltung der kundenbezogenen Prozesse;
- b) Genauigkeit der Datenerfassung;
- c) Fähigkeit, Kundeninteraktionen effektiv und effizient zu klären;
- d) Kompetenzen der Agenten.

C7.4.4 Das CCC stellt eine einheitliche Bewertung der Dienstleistungsqualität sicher. Das wertet die Ergebnisse aus und leitet angemessene Maßnahmen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses ein und stellt sicher, dass die Anforderungen des Auftraggebers erfüllt werden.

ISO 18295-1 – Kapitel 8 "Infrastruktur der Dienstleistungserbringung" **Unterkapitel 8.1 "Allgemeines"**

C8.1.1 Das CCC stellt die erforderliche Infrastruktur bereit, um den Auftrag des Auftraggebers und die Erwartungen des Kunden zu erfüllen.

ISO 18295-1 – Kapitel 8 "Infrastruktur der Dienstleistungserbringung" **Unterkapitel 8.2 "Bearbeitung von Kundeninteraktionen"**

C8.2.1 Das CCC verfügt über geeignete Ressourcen/Systeme (z. B. Hardware, Software, webbasierte Systeme) zur Bearbeitung von Kundeninteraktionen. Diese umfassen die folgenden Merkmale:

- a) Interaktionshistorie zur Erfassung und Aufzeichnungen von Kundeninteraktionen;
- b) Einzelheiten der Interaktion, die den Agenten leicht zugänglich und verfügbar sind;
- c) Zugang zu relevanten Daten und Informationen, um dem Agenten einen effektiven Umgang mit dem Kunden zu ermöglichen;
- d) Datenbasierte Berichterstattung um dem CCC Kundenkontakt-spezifische Aktivitäten anzuzeigen.

ISO 18295-1 – Kapitel 8 "Infrastruktur der Dienstleistungserbringung" **Unterkapitel 8.3 "Kundendaten"**

C8.3.1 Das CCC stellt sicher, dass alle Kundendaten in einer sicheren, zugangskontrollierten und überwachten Umgebung bearbeitet, aufbewahrt und abgerufen werden.

C8.3.2 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um sicherzustellen, dass Kundendaten vertraulich behandelt und nur berechtigten Empfängern verfügbar gemacht werden. Nicht länger benötigte Daten werden gelöscht.

ISO 18295-1 – Kapitel 8 "Infrastruktur der Dienstleistungserbringung" **Unterkapitel 8.4 "Arbeitsumfeld"**

C8.4.1 Das CCC stellt ein geeignetes Arbeitsumfeld unter Berücksichtigung von Faktoren wie Ergonomie, Lärm, Raumgröße, Bestuhlungsanordnung und Verwendung von Technologie bereit.

ISO 18295-1 – Kapitel 8 "Infrastruktur der Dienstleistungserbringung" **Unterkapitel 8.5 "Aufrechterhaltung der Dienstleistung"**

C8.5.1 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um die Aufrechterhaltung der Dienstleistung gemäß den mit dem Auftraggeber vereinbarten Bedingungen sicherzustellen.

C8.5.2 Im Falle von unterbrochenen Dienstleistungen informiert das CCC den Auftraggeber und sofern möglich:

- a) informiert die Kunden;
- b) stellt alternative Kontaktkanäle bereit;
- c) teilt mit, wann die Dienstleistung wieder eingesetzt wird.

ISO 18295-1 – Kapitel 9 "Verhältnis zum Auftraggeber"

C9.1 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um sicherzustellen, dass die Dienstleistungsbedingungen gemeinsam mit dem Auftraggeber festgelegt werden und dass darin die zugewiesenen Verantwortlichkeiten angegeben werden.

C9.2 Das CCC hat einen Prozess implementiert, um die Leistung anhand der, mit dem Auftraggeber vereinbarten, Kenngrößen zur Leistungsmessung zu überwachen. Das CCC analysiert jede Abweichung von den Zielvorgaben, um die Ursache herauszufinden, und leitet entsprechende Maßnahmen zur Korrektur ein. Das CCC berichtet Abweichungen und eingeleitete Maßnahmen dem Auftraggeber.