

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