

Zertifizierungsschema S03

Customer Contact Center gemäß EN 15838

Ausgabedatum: V1.1, 2013-09-12

Austrian Standards plus GmbH

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

0 Einleitung

Dieses Zertifizierungsschema wurde von der Europäischen Vereinigung der europäischen Contact Center Organisationen (ECCCO), www.eccco.org und der Austrian Standards plus Certification gemeinsam erarbeitet.

Der Zweck dieser Zertifizierungsschema die Sicherstellung einer einheitlichen Vorgehensweise bei der Zertifizierung von Customer Contact Centers nach der europäischen Norm EN 15838.

Austrian Standards plus Certification (AS+ C) ist die Zertifizierungsstelle der Austrian Standards plus GmbH, einer 100%igen Tochtergesellschaft des Austrian Standards Institute.

ECCCO, die Europäische Vereinigung der Contact Center Organisationen, wurde gegründet, um die Entwicklung nationaler Contact Center Verbände in Europa durch die Zusammenführung von nationalen Verbänden/Organisationen zu fördern und zu unterstützen sowie zur Förderung des freien und offenen Austausch von Informationen über Fragen im Zusammenhang mit Call Center Dienstleistungen.

ECCCO ist ein gemeinnütziger Verein dessen Ziel es ist, die Interessen und Bedürfnisse der europäischen Contact Center-Branche zu fördern.

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsschema legt die Vorgangsweise bei der Zertifizierung von Contact Center nach der Europäischen Norm EN 15838¹ 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.;
- 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;

¹ EN 15838:2009-09 Kundenkontaktzentren - Anforderungen für die Leistungserbringung

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

- Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, Unterauftragnehmer (z.B. Überlauf Contact Center), die von der Organisation genutzt werden, die die Konformität mit den Anforderungen der EN 15838 beeinflussen

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.

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 Das Erstzertifizierungsaudit muss alle Anforderungen der EN 15838 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 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 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.

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

4.4 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.

4.5 Für den Fall, dass der Antragsteller mehr als einen Standort betreibt, kann ein statistisches Verfahren zur Prüfung einzelner Standorte gemäß Anhang A zur Anwendung kommen. Standorte eines Unterauftragnehmers (z.B. Überlauf-Contact Center) sind als dem Antragsteller zugehörige Standorte zu betrachten und sind in die Festlegung der zu auditierenden Standorte einzurechnen.

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

4.6 Die Mindestanzahl der Auditortage ist gemäß Anhang B festgelegt.

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.

6.2 Überwachungsaudits sind Audits vorort, die nicht notwendigerweise alle Anforderungen der EN 15838 zu prüfen haben. Der Zweck der Überwachungsaudits ist die Aufrechterhaltung des Vertrauens der Zertifizierungsstelle, dass das zertifizierte Contact Center weiterhin die Anforderungen der EN 15838 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 Die Mindestanzahl der Auditortage für Überwachungsaudits ist im Anhang B festgelegt.

6.4 Für den Fall, dass der Antragsteller mehr als einen Standort betreibt, kann ein statistisches Verfahren zur Prüfung der einzelnen Standorte gemäß Anhang A für die Überwachungsaudits 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 Fachauditoren gemäß 8.3 begleitet werden.

8.2 Leitende Auditoren sind formal ausgebildete Auditoren mit profundem Wissen über die EN 15838.

8.3 Fachauditoren 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.

Anhang A Audits mehrerer Standorte

A.1 Die Festlegungen dieses Annex A gelten für das Erstzertifizierungsaudit und jedes Re-Zertifizierungsaudit.

A.2 Um den Aufwand für die Durchführung von Audits in einem vertretbaren Rahmen zu halten, kann für den Fall, dass ein CCC mehr als einen Standort betreibt (einschließlich der Standorte der Subunternehmer), die unter dem Geltungsbereich des Zertifikates abgedeckt werden, eine Stichprobe aus den bestehenden Standorten für die Audits herangezogen werden. Für die Festlegung der zu auditierenden Standorte gelten die folgenden Bedingungen:

1. 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.
2. Die Mindestanzahl der zu auditierenden Standorte ist \sqrt{X} . X ist die Gesamtzahl der Standorte, die unter dem Anwendungsbereich des Zertifikates fallen. Im Falle von 2 Standorten ist die minimale Anzahl der zu auditierenden Standorte 1 sofern die Bedingungen der Punkte 3), 4) und 5) erfüllt sind.
3. Die kumulierte Anzahl der CC-Agenten in den zu auditierenden Standorten muss mindestens $0,4 \times N$ betragen. N ist die Gesamtzahl der CC-Agenten in allen Standorten, die unter den Geltungsbereich des Zertifikates fallen.
4. Die kumulierte Anzahl der bearbeiteten Kundenkontakte in den zu auditierenden Standorten muss mindestens $0,4 \times M$ betragen. M ist die Gesamtzahl der bearbeiteten Kundenkontakte in allen Standorten, die unter den Geltungsbereich des Zertifikates fallen.
5. Alle unterschiedlichen Arten an Diensten, die das CCC anbietet (e.g. Verkaufsaktivitäten, Inbound-Hotline, Outbound etc.) muss durch die durchgeführten Audits abgedeckt sein.

Annex B Minimale Anzahl an Auditortagen

Abhängig von der Größe des zu zertifizierenden CCC kommt die nachfolgend angegebene Mindestanzahl von Auditortagen zur Anwendung.

Anzahl der CC Agenten	Minimaler Aufwand für Erst- und Re-Zertifizierungsaudits	Minimaler Aufwand für Überwachungsaudits
	[Auditortage]	[Auditortage]
1 - 50	2	1
51 - 250	3	2
≥ 251	≥ 4 *)	≥ 3 *)

*) Entsprechend individueller Berechnung durch die Zertifizierungsstelle.

Die obig angegebene Mindestanzahl an Auditortagen kann sich entsprechend der Struktur des CCC (z.B. mehrere Standorte, siehe Annex A) erhöhen.

CCC Agenten = Anzahl der Köpfe.

Annex C Auditkriterien– Checkliste

EN 15838 – Abschnitt 4 "Managementstrategie und Politik" Unterabschnitt 4.1 "Allgemeines"

C4-01 Das CCC hat ein Managementsystem implementiert welches zumindest die folgenden Punkte erfasst:

- a) die Erläuterung der Strukturen und Verantwortlichkeiten;
- b) die Darstellung der Interaktionen innerhalb des Systems;
- c) die Einrichtung von Überwachungssystemen;
- d) die Umsetzung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, dem die gesamte Strukturierung der Aktivitäten zur Qualitätssicherung untergeordnet sind;
- e) die Erläuterung der Wechselwirkung zwischen der Vision und der Mission, strategischen Zielen und betrieblichen Zielen.

EN 15838 – Abschnitt 4 "Managementstrategie und Politik" Unterabschnitt 4.2 "Stellenbeschreibungen"

C4-02 Das CCC hat für jede relevante Position eine Stellenbeschreibung erstellt, die zumindest das folgende umfasst:

- a) die Zielsetzung der Arbeitsstelle;
- b) die Definition der Arbeitsaufgaben;
- c) die Qualifikation und die Anforderungen (z. B. Ausbildung, Erfahrung und persönliche Eigenschaften);
- d) Fähigkeiten (z. B. kommunikative Fähigkeiten, soziale Fähigkeiten);
- e) Strukturen der Berichterstattung;
- f) Vertretungsregelungen oder funktionelle Ablösungen;
- g) Befugnis hinsichtlich des Treffens von Entscheidungen.

EN 15838 – Abschnitt 4 "Managementstrategie und Politik" Unterabschnitt 4.3 "Operationale Rollen und Verantwortlichkeiten"

C4-03 Das CCC hat in eigenen Dokumenten eine eindeutig definierte Organisations- und Betriebsstruktur festgelegt, in der die verschiedenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar erkennbar sind sowie die Funktionen, denen sie zugeordnet sind.

C4-04 Das CCC hat Mitarbeiter mit Personalverantwortung bestimmt. Diese Personen müssen mit den speziellen Verfahren zur Anwerbung für die CCC-Belegschaft vertraut sein, insbesondere mit Telefoninterviews und Gruppenbeurteilungen.

C4-05 Das CCC hat Mitarbeiter mit IT-Verantwortung bestimmt. Diese Personen müssen über sämtliche spezifischen eingesetzten Systeme ihr Wissen nachweisen (z. B. Automatische Anrufverteilung (ACD), Computer-Telefonie-Integration (CTI), Interaktive Worterkennung (IVR), Wählprogramme (Dialer), Internet-Telefonie (VoIP), Personalplanungsinstrumente, Instrumente zur Berichterstattung usw.) und über deren Verwendung in diesem CCC.

C4-06 Qualitätssicherung. Das CCC hat Personen mit den folgenden Aufgaben bestimmt:

- a) Maßnahmen festlegen, die die Gründe für potentiell schlechte Dienstleistung beseitigen um deren Auftreten zu verhindern;
- b) anhand der Vereinbarung mit dem Auftraggeber die Ergebnisse der erbrachten Dienstleistung überprüfen und berichten;
- c) mögliche Abweichungen analysieren und Lösungen erarbeiten, um das mit dem Auftraggeber vereinbarte Qualitätsniveau wiederherzustellen;
- d) die Einhaltung der CCC-Prozesse sicherstellen.

C4-07 Ausbildung: Das CCC hat Personen mit den folgenden Aufgaben bestimmt:

- a) den Fähigkeiten zur Anleitung anderer;
- b) dem Management von Beschwerden und Problemen;
- c) Beratungsdiensten und Betreuung;
- d) den Outbound und Inbound-Vertrieb;
- e) sofern relevant, den Regeln bezüglich Feedback an die Mitarbeiter sowie den Grundlagen des Coaching.

C4-08 Operations management. Das CCC hat Personen mit den folgenden Aufgaben bestimmt:

- Maßnahmen festlegen, die zur Erreichung der Dienstleistungsziele notwendig sind;
- In regelmäßigen Abständen sind die Betriebsstruktur, die Kontrolle der Dienstleistungsqualität und der Effizienz zu überprüfen und, sofern notwendig, Maßnahmen zur Verbesserung zu ergreifen.

C4-09 Planung und Steuerung. Das CCC hat Personen mit den folgenden Aufgaben bestimmt:

- die Arbeitsschichten der Agenten entsprechend des voraussichtlichen Kontaktvolumens und des mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungsniveaus planen und steuern;
- die tatsächliche Leistung überwachen und die Ergebnisse der Betriebsleitung melden.

C4-10 Das CCC hat verantwortliche Personen bestimmt, die die Verantwortung für die Beziehungen mit dem Auftraggeber im Hinblick auf betriebliche Aspekte der Dienstleistung tragen (z. B. Verfahren, Arbeitsablauf, Ergebnisse, Leistung, regelmäßige Berichte, Kontrollen, Gesprächstermine) haben.

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Center Agenten"

Unterabschnitt 5.1 "Aufgaben und Funktionen"

C5-01 Das CC hat sichergestellt, dass die folgenden Aufgaben und Funktionen in bezug auf die CC Agenten durchgeführt werden:

- a) Festlegung von Auswahlkriterien für Agenten;
- b) Erstellung von Stellenbeschreibungen für Agenten;
- c) Durchführung von Personalauswahlverfahren für Agenten;
- d) Festlegung der Anforderungen an die Grundausbildung und deren Durchführung (Kontaktfähigkeit, technische Fähigkeiten, Produktkenntnis);
- e) Rückmeldung von Informationen von den Agenten;
- f) Planung des Personaleinsatzes;
- g) Betreuung von Agenten;
- h) kontinuierliche Steuerung von Agenten;
- i) Ausbildung von Agenten;
- j) Führungsfunktionen (Festlegung der Ziele für die Arbeitsaufgaben der Agenten, Personalgespräche, Planung der Qualitäts-Kennzahlen);
- k) Führung der Agenten auf der Grundlage von Kennzahlen.

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Centre Agenten"

Unterabschnitt 5.2 "Anforderungen an CC Agenten"

C5-02 Das CCC muss ein Profil für die Kenntnisse und Fähigkeiten der Agenten in Abhängigkeit von bestimmten Aufgaben festlegen (z. B. Informationskontakte, Bestellungskontakte, Beschwerdekontakte, Beratungskontakte, Outbound-Kontakte usw.) Dieses Profil muss sowohl:

- a) die beruflichen Anforderungen in Bezug auf die Arbeitsaufgaben; als auch

b) die Anforderungen in Bezug auf persönliche Kenntnisse und Fähigkeiten mit einschließen. Die Anforderungen müssen eindeutig definiert und überprüfbar sein.

C5-03 Agenten müssen mindestens über die folgenden Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen:

- a) Kommunikationsfähigkeit;
- b) Anpassungsfähigkeit (d. h. Flexibilität im Umgang mit unterschiedlichen Situationen und Kunden);
- c) Kenntnisse zur Problemlösung;
- d) Dienstleistungs- und Kundenorientierung (d. h. Art der Kontaktaufnahme und innere Einstellung zu den Kunden);
- e) Zielorientierung und Bewältigung der Anforderungen.

Agenten müssen über die folgenden technischen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen:

- a) Fähigkeit zum Umgang mit dem eingesetzten Kommunikationssystem;
- b) Fähigkeit zum Umgang mit den verwendeten IT-Lösungen.

C5-04 Das CCC muss sicherstellen, dass die Agenten eine grundlegende und weiterführende Ausbildung erhalten, um die Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben, die zur Erfüllung der für das CCC gegenwärtigen Ziele erforderlich sind. Darin muss eine Überprüfung der „Mindestkenntnisse“ enthalten sein.

C5-05 Die Agenten müssen über Fähigkeiten und Kenntnisse verfügen, die den besonderen Einsatzbereichen und Anforderungen des jeweiligen Teils des Kundenkontaktzentrums entsprechen. Der Agent muss über einschlägiges Wissen zu gesetzlichen Anforderungen verfügen, z. B. zu Gesetzen und Rechten des Kunden.

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Centre-Agenten" **Unterabschnitt 5.3 "Einstellungsverfahren"**

C5-06 Das Einstellungsverfahren muss auf Grundlage der festgelegten Anforderungsprofile durchgeführt werden. Die Auswahlkriterien müssen messbar sein und dokumentiert werden. Der Grad der zu erreichenden Kenntnisse und Fähigkeiten muss eindeutig festgelegt sein.

C5-07 Das Einstellungsverfahren muss zur Bestimmung der Hauptanforderungen an den Bewerber in Übereinstimmung mit den oben genannten Anforderungen (EN 15838 Abschnitt 5.2) geeignet sein.

C5-08 Das Auswahlverfahren muss mindestens die folgenden Elemente enthalten und nachweisen können:

- a) Erläuterung der Anforderungen und Aufgaben eines Agenten durch das CCC;
- b) Führen eines Vorstellungsgesprächs mit dem Bewerber;
- c) Verfahren zur Beurteilung und Einschätzung der Fähigkeiten und des Leistungsvermögens des Bewerbers in Bezug auf die Anforderungen (siehe 5.2.2, 5.2.3 und 5.2.4).

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Centre-Agenten" **Unterabschnitt 5.4 "Ausbildung von CC-Agenten"**

C5-09 Das CCC muss über ein festgelegtes Ausbildungsprogramm verfügen.

C5-10 Jeder Agent des CCC muss anhand der in 5.2 festgelegten erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten beurteilt werden. Sofern notwendig ist eine angemessene Ausbildung durchzuführen.

C5-11 Das Ausbildungsprogramm muss mindestens Folgendes aufweisen:

- a) die eindeutig definierten Ziele des Ausbildungsprogramms;
- b) die Mittel, mit denen das Programm durchgeführt wird;
- c) die Verfahren, mit denen die Wirksamkeit des Programms bewertet wird.

C5-12 Das CCC muss sicherstellen, dass CC-Agenten eine fortlaufende Ausbildung erhalten. Diese Ausbildung muss für jeden einzelnen Agenten dokumentiert werden.

- a) eine spezifische Ausbildung, die für die Tätigkeit des Agenten relevant ist, sofern erforderlich;
- b) eine angemessene jährliche Überprüfung der relevanten beruflichen Kenntnisse.

- c) Schulungen, wenn beim Agenten Wissenslücken festgestellt werden;
- d) vorbereitende Schulung, wenn Arbeitsprozesse verändert werden;
- e) vorbereitende Schulung, wenn der Umfang oder der Anwendungsbereich von Arbeitsaufgaben verändert werden soll.

C5-13 Das CCC muss für jeden Agenten einen individuellen Ausbildungs- und Entwicklungsplan führen, zusammen mit den vom Agenten erreichten Fähigkeitsgraden.

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Centre-Agenten" **Unterabschnitt 5.5 "Leistung"**

C5-14 Das CCC muss für Agenten Leistungsindikatoren als Qualitätsziele festlegen. Diese Leistungsindikatoren müssen eindeutig, verständlich und individuell für jeden Agenten sein und müssen regelmäßig (mindestens jährlich) ausgewertet werden.

C5-15 Die Leistung jedes Agenten muss mittels geeigneter Techniken regelmäßig beurteilt und dokumentiert werden. Der Agent ist über die Ergebnisse zu unterrichten. Das CCC muss jährlich eine Leistungsbeurteilung unter Berücksichtigung der Tätigkeitsbeschreibung durchführen.

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Centre-Agenten" **Unterabschnitt 5.6 "Zufriedenheit der Agenten"**

C5-16 Messungen zur Zufriedenheit der Agenten sind regelmäßig unter Verwendung folgender Kriterien durchzuführen:

- a) Statistik der Schulungstage (z. B. je Beschäftigten, hinsichtlich der beruflichen und persönlichen Entwicklung);
- b) Fluktuationsrate von Agenten;
- c) Statistiken aus der gemessenen Zufriedenheit der Agenten.

EN 15838 – Abschnitt 5 "Contact Centre-Agenten" **Unterabschnitt 5.7 "Privatsphäre der Agenten"**

C5-17 Es müssen eindeutige Verfahren zum Schutz der Privatsphäre der Agenten im Hinblick auf die Daten der Überwachung festgelegt sein.

EN 15838 – Abschnitt 6 "Infrastruktur"

C6-01 Das CCC hat die verfügbaren Kommunikationskanäle festzulegen.

C6-02 Das CCC muss ein Kontaktmanagement-System mit folgenden Eigenschaften einsetzen:

- a) Rückverfolgbarkeit: um dem Agenten das Wiederauffinden eines vergangenen Kontaktes zu ermöglichen, wenn notwendig während der Bedienung des Kontaktes;
- b) leichte Zugänglichkeit zu Daten und Informationen: um dem Agenten eine schnelle und präzise Beantwortung der Anfrage des Kunden zu ermöglichen;
- c) statistische Daten: um über die Aktivität des CCC zu berichten und jegliche kritischen Merkmale zu verstehen;
- d) Datensicherung: um sämtliche gesammelten Informationen wiederherzustellen.

C6-03 Das CCC muss über ein widerstandsfähiges Sicherheitssystem zum Schutz der Kundendaten verfügen, um der Gesetzgebung zum Datenschutz und den optimalen Verfahren zum Schutz der Privatsphäre zu genügen.

C6-04 Die Arbeitsumgebung des Kundenkontaktzentrums muss die Gesundheit, die Effektivität sowie das Wohlbefinden der Angestellten fördern.

C6-05 Es müssen Systeme zur Datensicherung vorhanden sein, um im Falle eines Ausfalls oder bei Fehlern, die zu Datenverlusten führen, die Daten zu reproduzieren und wiederherzustellen sowie den mit dem Auftraggeber vereinbarten Anforderungen zu begegnen.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.2 "Vereinbarung mit dem Auftraggeber"**

C7-01 Diese Vereinbarung muss konzentriert sein auf:

- a) die Ziele der Dienstleistung;
- b) die maßgeblichen Strategien für das CCC, die vom Auftraggeber festgelegt wurden;
- c) die Überwachung der Ziele (z. B. Verfahren und Häufigkeit von Kontrollen, gemeinsame Treffen zur Überprüfung usw.);
- d) Prozesse und Verfahren (z. B. Arbeitsabläufe, Kommunikationsrichtlinien);
- e) zeitliche Planung der Dienstleistung;
- f) Eskalationsverfahren;
- g) Prognose und Planung;
- h) Berichterstattung

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.3 "Service Statistiken"**

C7-02 Das CCC muss für jeden Kontaktkanal die Entwicklungstendenz und die Leistungsniveaus (Service Level) der erbrachten Dienstleistung im Vergleich zu den mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungsniveaus dokumentieren.

C7-03 Das CCC muss in der Lage sein, für Inboundkontakte mindestens die folgenden Daten zur Verfügung zu stellen:

- a) Anzahl der empfangenen Kontakte;
- b) Anzahl der bearbeiteten Kontakte;
- c) innerhalb der Leistungsniveaus bewältigte Kontakte;
- d) Anzahl der abgebrochenen Kontakte (bei telefonischen Kontakten);
- e) Zeitdauer bis zum Abbruch (bei telefonischen Kontakten);
- f) Geschwindigkeit der Antwort;
- g) Dauer des Kontaktes.

C7-04 Das CCC muss in der Lage sein, für Outboundkontakte mindestens die folgenden Daten zur Verfügung zu stellen:

- a) Anzahl der bearbeiteten qualifizierten Kontakte;
- b) Ergebnisse des Kontaktes.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.4 "Handhabung von Abweichungen"**

C7-05 Das CCC muss eine Überprüfung der Tätigkeit mit Bezug auf die mit dem Auftraggeber vereinbarten Kennzahlen (KPIs) durchführen und Letzterem jegliche Situation melden, die von der Vereinbarung abweicht.

C7-06 Beim Vergleich der mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungsziele sind jegliche Abweichungen in den Ergebnissen zu analysieren, um die Ursache zu ermitteln. Es müssen entsprechende Korrekturmaßnahmen ergriffen werden. Das CCC muss über einen dokumentierten Prozess oder ein dokumentiertes Verfahren zur Durchführung von Korrekturmaßnahmen verfügen, in dem die folgenden Schritte enthalten sind:

- a) Beschreibung der Probleme;
- b) Analyse;
- c) notwendigerweise umzusetzende Maßnahmen;
- d) Bewertung.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.5 "Überwachung der Prozessqualität"**

C7-07 Ein Kundenkontaktzentrum muss die Bearbeitung von Kontakten überwachen, um sicherzustellen dass:

- a) es bei der Ausführung oder der Bearbeitung des Kontaktes nur minimale Abweichungen gibt;
- b) sich bei der Bearbeitung oder der Ausführung des Kontaktes nur minimale Fehler ereignen.
- c) das für die Überwachung verantwortliche Personal muss regelmäßig zu Abstimmungssitzungen zusammenkommen;
- d) wenn das CCC und der Auftraggeber jeweils getrennte Kontrollen durchführen, muss ein gemeinsames Abstimmungsverfahren vorhanden sein, um eine einheitliche Bewertung sicherzustellen;
- e) Kennzahlen (KPI), die überwacht werden, müssen eindeutige Ziele (Grenzwerte) aufweisen und vor dem Beginn der Überwachung festgelegt werden;
- f) die Ergebnisse des Überwachungsverfahrens sind zu analysieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um unzumutbare Dienstleistungen zu vermeiden.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.6 "Personalmanagement"**

C7-08 Ein CCC muss über einen Prognose- und einen Personaleinsatzplanungsprozess verfügen.

C7-09 Volumenvorhersagen müssen unter Berücksichtigung der zu bearbeiteten Kontakte bewertet werden. Es muss ein Prozess zur Einhaltung des Personaleinsatzplanes vorhanden sein.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.7 "Zugangskanäle"**

C7-10 Das CCC muss in der Lage sein, den Auftraggeber in Bezug auf Themen des Kundendienstes zu beraten, z. B.:

- a) zum Gegenstand der Dienstleistung;
- b) zur Art der Kanäle und zu Einzelheiten des Kundenzuganges;
- c) zu Arbeitstagen und -stunden;
- d) zu jeglichen Kosten, die für den Zugang zu der vom CCC angebotenen Dienstleistung berechnet werden;
- e) zu Anforderungen an den Zugang zur Dienstleistung (z. B. Abonnement, Kauf eines bestimmten Produktes oder einer Karte).

C7-11 Das CCC muss seine Fähigkeiten hinsichtlich der Erreichbarkeit festlegen und diese Informationen dem Auftraggeber, dessen Kunden, dem Personal und anderen interessierten Parteien bereitstellen.

EN 15838 – Clause 7 "Prozesse" **Unterabschnitt 7.8 "Reklamationsbearbeitung"**

C7-12 Das CCC hat einen Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden eingerichtet.

C7-13 Den Kunden und anderen interessierten Beteiligten müssen Informationen zum Prozess der Reklamationsbearbeitung leicht verfügbar gemacht werden. Derartige Informationen müssen eindeutig und präzise sein.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse"
Unterabschnitt 7.9 "Datenschutz"

C7-14 Es müssen Verfahren und Verantwortlichkeiten zum Schutz der Privatsphäre der Kunden festgelegt sein. Diese Verfahren und Verantwortlichkeiten müssen den CC-Agenten bekannt sein und von diesen eingehalten werden.

EN 15838 – Abschnitt 7 "Prozesse"
Unterabschnitt 7.10 "Plan für die Aufrechterhaltung des Betriebes"

C7-15 Das CCC muss einen Plan für die Aufrechterhaltung des Betriebes ausarbeiten, um auch in Notfallsituationen die Dienstleistung zu den mit dem Auftraggeber vereinbarten Bedingungen sicherstellen zu können. Es muss festgelegt sein, wie und in welchem Umfang die weitere Ausführung des Kundendienstes garantiert werden kann.

EN 15838 – Abschnitt 8 "Kundenzufriedenheit"
Unterabschnitt 8.2 "Untersuchung zur Kundenzufriedenheit"

C8-01 Die Kundenzufriedenheit muss gemessen und in regelmäßigen Abständen berichtet werden, und die aufgrund dieses Berichtes erforderlichen Maßnahmen müssen umgesetzt werden. Die Untersuchung der Kundenzufriedenheit muss regelmäßig dazu verwendet werden, den Kundendienst über mögliche Verbesserungen zu informieren und Probleme an die Organisation zu berichten, die der Kunde kontaktieren möchte (den Auftraggeber).

C8-02 Das CCC muss zur Erläuterung der Einstufungen und Anmerkungen der Kunden repräsentative Stichproben zur Verfügung stellen, die auf neuesten Kontakten mit dem CCC beruhen.

EN 15838 – Abschnitt 8 "Kundenzufriedenheit"
Unterabschnitt 8.3 "Analyse der Reklamationen"

C8-03 Die Ergebnisse der Reklamationsbewertung müssen dem Auftraggeber mitgeteilt werden, um das Leistungsniveau bei der Erfüllung der Kundenerwartungen zu erhöhen und die Kenntnisse und Fähigkeiten des CCC zu verbessern.

C8-04 Die Ergebnisse der Reklamationsbewertung müssen den Agenten mitgeteilt werden, um das Leistungsniveau bei der Erfüllung der Kundenerwartungen zu erhöhen und die Kenntnisse und Fähigkeiten des Agenten zu verbessern.

EN 15838 – Abschnitt 8 "Kundenzufriedenheit"
Unterabschnitt 8.4 "Customer protection"

C8-05 Die Identität des Auftraggebers muss zu Beginn jeder Kommunikation mitgeteilt werden.

C8-06 Das CCC muss sicherstellen, dass:

- a) ein Kontakt, der vom Kunden nicht gewünscht wird, beendet wird. Wenn ein Kontakt unerwünscht ist, werden die Adresse, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer für diese Kampagne oder diesen Zweck nicht erneut verwendet;
- b) entsprechende Verfahrensweisen, um vorzeitig abgebrochene Kontakte durch Dialer zu verringern;
- c) der Kunde vor dem Anruf über die zu erwartenden Kosten für einen Anruf bei einer Servicenummer informiert ist;
- d) der Kunde in einer Warteschleife über die, falls anfallend, zusätzlichen Kosten informiert ist und ihm bekannt ist, dass er sich in einer Warteschleife befindet;
- e) Marketinganrufe nicht als Marktforschung getarnt werden;
- f) beim Outbound gilt: der Zweck des Kontaktes wird zu Beginn des Kontaktes mitgeteilt.

C8-07 Das CCC darf keine aggressiven Verkaufstaktiken anwenden. Das CCC darf keine hilflosen und unerfahrenen Kunden ausnutzen.

EN 15838 – Anhang A "Verbindliche KPIs"

CA-01 Das CCC muss die folgenden KPIs in Bezug auf die Agenten messen:

- Fluktuation
- Fehlzeiten
- Zufriedenheit

CA-02 Das CCC muss die folgenden KPIs in Bezug auf den Kunden und/oder Auftraggeber messen:

- Kundenzufriedenheit
- Erledigung beim ersten Kontakt

CA-03 Das CCC muss die folgenden KPIs in Bezug auf Prozesse messen:

- Leistungsniveau
- Vorhersagegenauigkeit
- Abbruchquote
- Durchschnittliche Bearbeitungsdauer

CA-04 Das CCC muss die folgenden KPIs in Bezug auf die Kontaktqualität messen:

- Kontaktqualität
- Faktengenauigkeit

CA-05 Das CCC muss die folgenden KPIs in Bezug auf die Infrastruktur messen:

- Verfügbarkeit der Dienstleistung