

# DIN EN 15838:2010-02 (D)

## Kundenkontaktzentren - Anforderungen für die Leistungserbringung; Deutsche Fassung EN 15838:2009

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	7
2 Normative Verweisungen .....	7
3 Begriffe .....	7
4 Managementstrategie und Politik .....	9
4.1 Allgemeines .....	9
4.2 Aufgabenstellung .....	9
4.3 Betriebliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten .....	10
4.3.1 Allgemeines .....	10
4.3.2 Personalwesen .....	10
4.3.3 Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) .....	10
4.3.4 Qualitätssicherung .....	10
4.3.5 Ausbildung .....	11
4.3.6 Funktionsbereich des Produktions- und Verfahrensmanagements .....	11
4.3.7 Funktionsbereich für Planung und Steuerung .....	11
4.3.8 Funktionsbereich des Vertragsmanagements .....	11
5 Agenten der Kundenkontaktzentren .....	11
5.1 Aufgaben und Funktionen bezüglich der Agenten .....	11
5.2 Anforderungen an Agenten .....	12
5.2.1 Allgemeines .....	12
5.2.2 Kommunikation und Kundendienst .....	12
5.2.3 Technische Kenntnisse .....	12
5.2.4 Besondere Fähigkeiten und Kenntnisse .....	13
5.3 Einstellungsverfahren .....	13
5.4 Ausbildung von Agenten .....	13
5.4.1 Allgemeines .....	13
5.4.2 Fortlaufende Ausbildung und Betreuung .....	13
5.5 Leistung .....	14
5.6 Zufriedenheit der Agenten .....	14
5.7 Privatsphäre der Agenten .....	14
6 Infrastruktur .....	15
6.1 Kommunikationskanäle .....	15
6.2 Kontaktmanagement (Hardware- und Software-Instrumente) .....	15
6.2.1 Diskretion und Datenschutz .....	15
6.3 Arbeitsumgebung .....	15
6.4 Notfallpläne .....	15
7 Prozesse .....	15
7.1 Einleitung .....	15
7.2 Vereinbarung mit dem Auftraggeber .....	16
7.3 Leistungsstatistik .....	16
7.4 Handhabung von Abweichungen .....	17
7.5 Qualität des Überwachungsprozesses .....	17
7.6 Personalmanagement .....	17
7.7 Zugangskanäle .....	18
7.8 Reklamationsbearbeitung – CCC-Dienstleistung .....	18
7.9 Schutz der Privatsphäre .....	19

<b>7.10</b>	<b>Plan für die Aufrechterhaltung des Betriebes .....</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Kundenzufriedenheit .....</b>	<b>19</b>
8.1	Einleitung.....	19
8.2	Untersuchung der Kundenzufriedenheit.....	20
8.2.1	Allgemeines.....	20
8.2.2	Ergebnisse.....	20
8.3	Analyse der Reklamationen.....	20
8.4	Schutz des Kunden.....	21
<b>9</b>	<b>Soziale Verantwortung .....</b>	<b>21</b>
<b>Anhang A (normativ)</b>	<b>Verbindliche KPIs .....</b>	<b>22</b>
A.1	KPIs für Agenten.....	22
A.2	KPI für den Kunden .....	23
A.3	KPI für Prozesse .....	25
A.4	KPI für die Kontaktqualität.....	26
A.5	KPI für die Infrastruktur .....	26
<b>Anhang B (normativ)</b>	<b>Empfohlene KPIs .....</b>	<b>27</b>
B.1	KPIs für den Auftraggeber .....	27
B.2	KPIs für Prozesse .....	27
B.3	KPIs für Effizienz.....	28
B.4	KPIs für Beschwerden vom Kunden und/oder Auftraggeber .....	28
<b>Anhang C (informativ)</b>	<b>Leitlinien zu optimalen Verfahrensweisen für Auftraggeber .....</b>	<b>29</b>
<b>Anhang D (informativ)</b>	<b>Empfohlene Kenntnisse und Fähigkeiten für das Management und die Planung in einem Kundenkontaktzentrum.....</b>	<b>31</b>
D.1	Allgemeines .....	31
D.2	Funktionsbereich des Produktions- und Verfahrensmanagements .....	31
D.3	Funktionsbereich des Auftraggeber-Managements.....	31
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>.....</b>	<b>33</b>