

SVENSK STANDARD

SS-EN ISO 18295-1:2017

Fastställt/Approved: 2017-11-01
Publicerad/Published: 2017-11-08
Utgåva/Edition: 1
Språk/Language: svenska/Swedish
ICS: 03.080.30

Kundkontaktcenter – Del 1: Krav för kundkontaktcenter (ISO 18295-1:2017)

Customer contact centres – Part 1: Requirements for customer contact centres (ISO 18295-1:2017)

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-8029325>

Standarder får världen att fungera

SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.

Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på www.sis.se eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.



Standards make the world go round

SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.

Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit www.sis.se or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00



Europastandarden EN ISO 18295-1:2017 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den svenska språkversionen av EN ISO 18295-1:2017.

Denna standard ersätter SS-EN 15838:2009, utgåva 1.

The European Standard EN ISO 18295:2017 has the status of a Swedish Standard. This document contains the Swedish language version of EN ISO 18295:2017.

This standard supersedes the Swedish Standard SS-EN 15838:2009, edition 1.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

Standarden är framtagen av kommittén för Kundkontaktcenter, SIS/TK 503.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på www.sis.se - där hittar du mer information.

EUROPASTANDARD

EN ISO 18295-1

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE

Augusti 2017

EUROPÄISCHE NORM

ICS 03.080.30

Ersätter SS-EN 15838:2009

Svensk version

Kundkontaktcenter – Del 1: Krav för kundkontaktcenter (ISO 18295-1:2017)

Centres de contact clients - Partie 1:
Exigences relatives aux centres de
contact clients (ISO 18295-1:2017)

Customer contact centres – Part 1:
Requirements for customer contact
centres (ISO 18295-1:2017)

Kundenkontaktzentren - Teil 1:
Anforderungen an
Kundenkontaktzentren (ISO 18295-
1:2017)

Denna standard är den officiella svenska versionen av EN ISO 18295-1:2017. För översättningen svarar SIS.

Denna Europastandard antogs av CEN den 10 juni 2017.

CEN-medlemmarna är förpliktigade att följa fordringarna i CEN/CENELECs interna bestämmelser som anger på vilka villkor denna Europastandard i oförändrat skick ska ges status som nationell standard. Aktuella förteckningar och bibliografiska referenser rörande sådana nationella standarder kan på begäran erhållas från CENs centralsekretariat eller från någon av CENs medlemmar

Denna Europastandard finns i tre officiella versioner (engelsk, fransk och tysk). En version på något annat språk, översatt under ansvar av en CEN-medlem till sitt eget språk och anmäld till CENs centralsekretariat, har samma status som de officiella versionerna.

CENs medlemmar är de nationella standardiseringsorganen i Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Makedonien, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern och Österrike.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

SS-EN ISO 18295–1:2017 (Sv)

Innehåll	Sida
Förord	4
Orientering	5
Figur 1 – Förhållandet mellan ISO 18295-1 och ISO 18295-2	5
1 Omfattning	6
2 Normativa hänvisningar	6
3 Termer och definitioner	6
4 Kravställan på kundrelationer	7
4.1 Allmänt	7
4.2 Information till kunder	7
4.3 Mätning och uppföljning av kundupplevelse	8
4.4 Klagomålshantering	8
4.5 Skyddande av kund	9
5 Kundorienterat ledarskap	9
5.1 Allmänt	9
5.2 Utformning och tillhandahållande av kundupplevelse	9
5.3 Medarbetarnöjdhet/-engagemang	10
6 Personal	10
6.1 Allmänt	10
6.2 Funktioner	10
6.3 Kompetensprofil för agenter	11
6.4 Kompetensutveckling	11
6.5 Information till medarbetare	12
7 Verksamhetsprocesser	12
7.1 Allmänt	12
7.2 Kundrelaterade processer	12
7.3 Bemanningsplanering	12
7.4 Kvalitetssäkring vid kundkontakter	13
8 Infrastruktur för serviceleverans	13
8.1 Allmänt	13
8.2 Hantering av kundkontakter	13
8.3 Kunduppgifter	13
8.4 Arbetsmiljö	13
8.5 Servicekontinuitet	14
9 Relationen med uppdragsgivaren	14
Bilaga A (informativ) Nyckeltal - Riktlinjer	15
A.1 Allmänt	15
A.2 KPI	15
Bilaga B (informativ) Relationen mellan uppdragsgivare och KKC	20
Litteraturförteckning	21

Förord

Detta dokument (EN ISO 18295–1:2017) har utarbetats av ISO/PC 273 "Customer contact centres".

Denna Europastandard ska ges status av nationell standard, antingen genom publicering av en identisk text eller genom ikraftsättning senast februari 2018, och motstridande nationella standarder ska upphävas senast februari 2018.

Enligt CEN/CENELECs interna bestämmelser ska följande länder fastställa denna Europastandard: Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Makedonien, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Serbien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Turkiet, Tyskland, Ungern och Österrike.

Det bör uppmärksammas att vissa beståndsdelar i denna Europastandard möjligen kan vara föremål för patenträtter. CEN ska inte hållas ansvarig för att identifiera någon eller alla sådana patenträtter.

Ikraftsättningsnotering

Texten i den internationella standarden ISO 18295–1:2017 har godkänts av CEN som Europastandard utan någon ändring.

SS-EN ISO 18295–1:2017 (Sv)

Orientering

För att en verksamhet ska vara framgångsrik och kontinuerligt utvecklas måste den förstå kundernas förväntningar och vad de anser om organisationen. ISO:s kommitté för konsumentfrågor (COPOLCO) genomförde därför en kundundersökning som resulterade i att man bad medlemmar bedöma intresset för en kundinriktad standard för kundkontaktcenter (KKC).

Servicestandarder syftar till att förbättra servicekvaliteten. De bidrar till att tydliggöra förväntningar för uppdragsgivare och anställda, möjliggöra resultatstyrning och främja nöjda uppdragsgivare och kunder. I detta dokument beskrivs krav och riktlinjer för interna KKC (inom en organisation) och externa KKC (underleverantör). Denna standard är avsedd att användas för alla typer av kundinteraktioner med ett KKC.

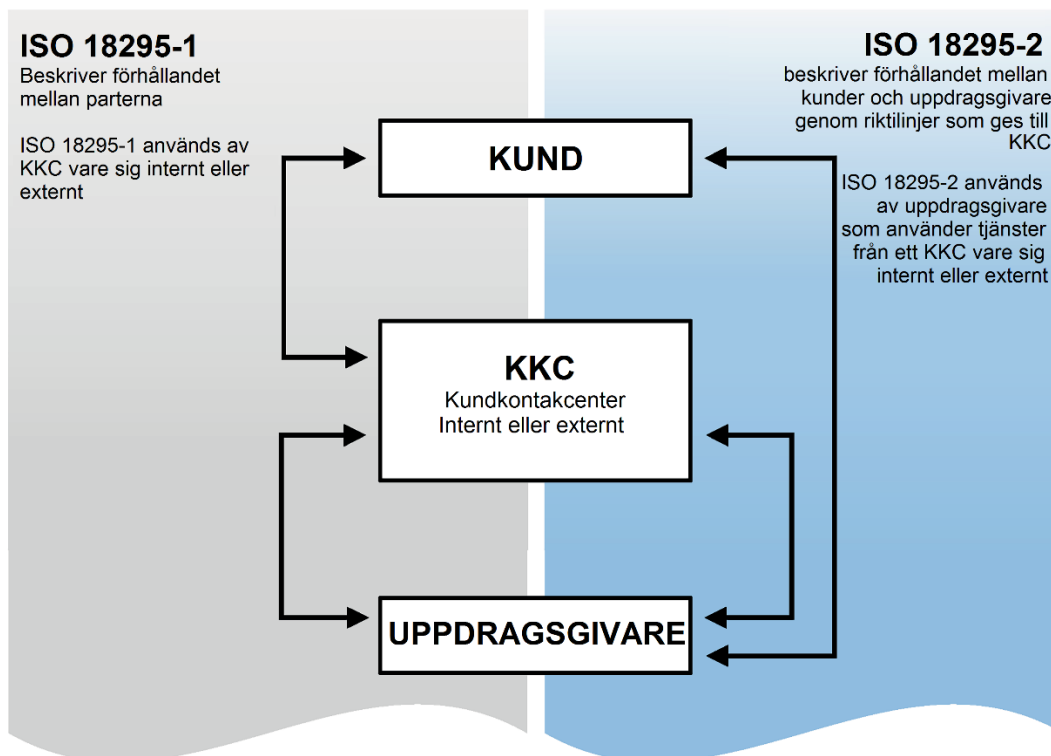
Implementation av detta dokument och ISO 18295–2 kan skapa värde hos kund, uppdragsgivare, medarbetare och KKC genom att förbättra och effektivisera service och relationen mellan uppdragsgivaren och KKC, vilket möjliggör leverans av en högkvalitativ kundupplevelse för uppdragsgivarens räkning.

ISO 18295 består av två delar (se figur 1).

I detta dokument beskrivs kraven för både interna och externa KKC. Dokumentet behandlar vissa produkt- och servicefrågor som fortsatt är uppdragsgivarens ansvar, och inte kundkontaktcentrets.

I ISO 18295-2 anges kraven för uppdragsgivaren som givit uppdraget till KKC (interna och/eller externa). Ett KKC ansvarar inte för specifika produkt- och servicefrågor som fortsatt är uppdragsgivarens ansvar.

ISO 18295-2 syftar till att säkerställa att kundernas förväntningar uppfylls på ett enhetligt sätt genom att KKC får tillgång till lämpliga metoder som bidrar till att kraven i detta dokument efterlevs.



Figur 1 – Förhållandet mellan ISO 18295-1 och ISO 18295-2

Kundkontaktcenter – Del 1: Krav för kundkontaktcenter

1 Omfattning

I detta dokument anges kraven för kundkontaktcenter (KKC). Dokumentet utgör ett ramverk för alla KKC som strävar efter att förse uppdragsgivare och kunder med tjänster som kontinuerligt och proaktivt möter eller överträffar deras behov.

Detta dokument gäller för både interna och externa KKC, oberoende av storlek, bransch och kanal (både inkommande och utgående). I dokumentet specificeras nyckeltal (KPI) där så krävs.

2 Normativa hänvisningar

Detta dokument innehåller inga normativa hänvisningar.

3 Termer och definitioner

För tillämpning av detta dokument gäller de termer och definitioner som följer nedan.

3.1

agent

medarbetare på ett KKC och som hanterar kundkontakter

3.2

tillgänglighet

användbarhet av produkt, tjänst, miljö eller lokal för personer med olika förutsättningar

3.3

kampanj

anpassade initiativ (kontakter och aktiviteter) som riktar sig till potentiella eller befintliga kunder (eller både och) med syftet att uppnå önskade resultat

3.4

kanal

kontaktväg genom vilken en kund är i kontakt med ett KKC

EXEMPEL webbchat, e-post, telefonsamtal.

3.5

uppdragsgivare

organisation som ger kundkontaktcentret i uppdrag att tillhandahålla kundservice för deras räkning

Anm. 1 till termpost: En uppdragsgivare kan ingå i samma organisation som kundkontaktcentret eller vara en verksamhet som lägger ut delar av eller hela sin kundkontaktverksamhet.

3.6

kundkontaktcenter

KKC

intern eller extern organisation som tillhandahåller kundkontakttjänster, på uppdrag av en uppdragsgivare till deras kunder

3.7

kund

organisation eller individ som erhåller en produkt eller service

Anm. 1 till termpost: En kund kan för verksamheten vara intern eller extern, befintlig eller potentiell, till exempel en konsument, slutanvändare, mottagare eller köpare.

3.8

klagomål

uttryck för missnöje riktat till en organisation avseende dess produkter eller tjänster, eller till klagomålsprocessen i sig, där ett svar eller en förväntad lösning är uttalat eller underförstådd

[ISO 10002:2014, 3.2, ändrad]

Anm. 1 till termpost: I detta dokument avser klagomål kontakten med KKC och uppdragsgivarens produkt(er)/tjänst(er).

3.9

inkommande

kontakt med KKC som har inletts av en kund

3.10

utgående

kontakt med en kund som har inletts av KKC

4 Kravställan på kundrelationer

4.1 Allmänt

Kunder som är i kontakt med KKC har olika behov. KKC ska, å uppdragsgivarens vägnar, tillhandahålla en positiv kundupplevelse som möter kundernas behov.

KKC ska säkerställa tillgänglighet, tillförlitlighet, vara mottaglig för kundens behov samt hantera alla kundkontakter på ett enhetligt sätt i alla tillgängliga kommunikationskanaler.

4.2 Information till kunder

KKC ska säkerställa att all information som ges till kunder är korrekt, relevant och lättbegriplig. I dialogen med kunder ska KKC ta hänsyn till kundens behov, till exempel språkproblem, läs- och skrivsvårigheter samt funktionsnedsättningar och agera korrekt. KKC bör överväga var och i vilket format som informationen presenteras.

Om KKC inte kan lösa ett problem direkt ska kunden förse med relevant information, till exempel:

- a) beräknad tidsram för återkoppling/lösning
- b) den avdelning/befattning/funktion som ansvarar för att tillhandahålla återkoppling/ lösning
- c) regelbundna statusuppdateringar
- d) ändrad tidsram och handlingsplan vid förseningar

SS-EN ISO 18295–1:2017 (Sv)

4.3 Mätning och uppföljning av kundupplevelse

KKC ska följa upp hur kunderna upplever kontakten med KKC.

Denna uppföljning bör omfatta generell kundnöjdhet och nöjdhet med hur agenten har agerat. KKC bör förstå huvudorsakerna till resultaten.

KKC kan använda olika metoder för att ta reda på och följa upp detta, däribland:

- a) kvalitetsutvärdering
- b) återkoppling från anställda
- c) återkoppling från kunder
- d) samtalsanalys
- e) klagomålsanalys
- f) återkoppling från sociala medier/
- g) kundrekommendationer

KKC ska vara överens med uppdragsgivaren innan kundkontakt tas i syfte att samla in synpunkter.

Anm. Riktlinjer för uppföljning och mätning finns i ISO 10004.

4.4 Klagomålshantering

KKC ska upprätta en effektiv process för att hantera klagomål avseende kundkontaktcentret och uppdragsgivarens produkt(er)/tjänst(er).

KKC och uppdragsgivaren ska enas om vilka villkor som ska gälla för klagomålsprocessen.

KKC ska förse kunder med tydlig och lättillgänglig information om var och hur de kan lämna klagomål samt om hur klagomål hanteras.

KKC ska bekräfta mottagandet av samtliga klagomål, Utifrån definitionen som KKC och uppdragsgivaren har fastställt, ska KKC säkerställa att alla klagomål:

- a) registreras och kategoriseras korrekt.
- b) utreds och åtgärdas inom fastställd svarstid, vilken kommuniceras regelbundet.
- c) vidarebefordras vid behov, inom fastställd tidsram.
- d) avslutas med information till kunden om hur klagomålet har åtgärdats samt om resultatet.

KKC ska använda information från klagomål i syfte att förbättra servicekvaliteten.

Anm. Riktlinjer för klagomålshantering finns i ISO 10002.

4.5 Skyddande av kund

KKC ska säkerställa att uppdragsgivarens identitet tydligt framkommer vid varje kundkontakt (om inte uppdragsgivarens identitet kan påverka syftet med kontakten, till exempel vid marknadsundersökningar).

KKC ska säkerställa att agenter endast delar konfidentiell information med rätt kund.

KKC ska i förväg informera kunder om eventuella kostnader som kan uppkomma när de kontaktar KKC och inte dölja eventuella avgifter.

KKC ska säkerställa att alla kunder hanteras på ett etiskt sätt. KKC ska på ett tydligt sätt informera om vilka eventuella ekonomiska, juridiska och avtalsenliga följder som ett beslut som kunden fattar i kontakten med KKC kan få.

KKC ska inte använda aggressiva försäljningsmetoder eller utnyttja kunder. De ska inte framställa försäljningssamtal som kundundersökningar.

KKC ska skydda kunders integritet och personuppgifter.

Vid utgående kundinteraktioner ska KKC säkerställa att KKC:

- a) följer nationella eller lokala regler och lagar avseende spårregister samt tillvaratar önskemål om opt out.
- b) informerar uppdragsgivaren om att ta bort kunduppgifter från databasen i de fall kunden har bett om att tas bort.
- c) minimerar antalet tysta samtal.
- d) kontaktat rätt kund och ge denne möjlighet att välja om denne vill fortsätta samtalet.
- e) anger syftet med kontakten i början av samtalet.
- f) avslutar en kontakt som ej önskas av kund, och inte kontaktar kunden igen.
- g) ringer telefonsamtal inom nationellt accepterade tider, förutom i de fall kunden har bett om att bli kontaktad vid en annan tidpunkt (inom fastställda öppettider).

Vänte-/kötider bör vara kostnadsfria för kunden.

5 Kundorienterat ledarskap

5.1 Allmänt

Ledningen hos KKC ska ta det övergripande ansvaret för att implementera kraven i detta dokument och uppdragsgivarens strategi för kundupplevelsen. KKC ska upprätta kundorienterade strategier som resulterar i positiva kundupplevelser i kontakt med KKC.

5.2 Utformning och tillhandahållande av kundupplevelse

Ledningen hos KKC ska i samråd med uppdragsgivaren definiera den kundupplevelse som KKC ska tillhandahålla och vidare tillhandahålla den önskade upplevelsen.