

Quickcheck
Zertifizierungs Fitness
nach DIN EN ISO 18295-1:2017



ISO 18295
CC-Certification

C.M.B.S.
Beratung & Coaching

Quickcheck
zur Ermittlung der Zertifizierungs-Fitness
nach DIN EN ISO 18295-1:2017

C.M.B.S. Change Management Beratung & Coaching
Manfred Stockmann
Werner-von-Siemens-Straße 5a | 82140 Olching bei München
Tel.: 08142 / 449 759 | Fax: 08142 / 449 760
E-Mail: contact.us@cmbs.de
Web: www.cmbs.de/cc-certification

Realisierung:
Manfred Stockmann (Text), ART-Me Bert Meller (Layout)
Titel: depositphotos.com bearbeitet
C.M.B.S. Change Management Beratung & Coaching | www.cmbs.de

©2017 C.M.B.S. Change Management Beratung & Coaching, Manfred Stockmann

Mit diesem Quickcheck können Sie sich einen schnellen Überblick verschaffen, wie gut Sie bereits die Grundlagen für eine Auditierung nach „ISO 18295-1 Kundenkontaktzentren – Anforderung an Kundenkontaktzentren“ gelegt haben.

Wenn die Norm von Auftraggeber spricht, ist dies bei internen Kundenkontaktzentren (CCC) die der Einheit übergeordnete Instanz, die die Leistungsvorgaben für das zu erbringende Kundenerlebnis vorgibt.

Welche Einstufung geben Sie sich spontan in den einzelnen Kategorien? Stellen Sie es fest und beantworten Sie sich die nachfolgenden Fragen.

1	=	im Bereich 100 - 81 % erfüllt	=	ziemlich komplett
2	=	im Bereich 80 - 61 % erfüllt	=	schon ganz gut
3	=	im Bereich 60 - 41 % erfüllt	=	in Teilen vorhanden
4	=	im Bereich 40 - 21 % erfüllt	=	nur rudimentär
5	=	im Bereich 20 - 0 % erfüllt	=	eher nicht

Teil 1: Fragen zur Kundenbeziehung und Leitung

Frage 1

Können Sie Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit auf Kundenbedürfnisse gewährleisten und über alle dem Kunden verfügbaren Kanäle einheitlich handhaben?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 2

Haben Sie Maßnahmen und Prozesse eingerichtet, die sicherstellen, dass dem Kunden bereitgestellte Informationen immer aktuell, zeitnah verfügbar und verständlich sind?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 3

Haben Sie Maßnahmen vorgesehen, mit denen Sie die Erlebnisse/Zufriedenheit der Kunden messen und überwachen können?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 4

Haben Sie Prozesse zur Handhabung von Beschwerden eingerichtet?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 5

Haben Sie sichergestellt, dass der Schutz des Kunden bzgl. Daten, Vertraulichkeit, Kosten von Interaktionen, rechtlichen Rahmenbedingungen etc. jederzeit gewährt wird und nachvollziehbar ist?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 6

Kann das CCC die gesamtheitliche Verantwortung für die Umsetzung aller Anforderungen zur Erlangung des Kundenerlebnisses übernehmen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 7

Haben Sie (zusammen mit dem Auftraggeber) das gewünschte Kundenerlebnis klar festgelegt und Maßnahmen zu dessen Erfüllung getroffen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 8

Haben Sie (mit dem Auftraggeber) entsprechende Kenngrößen und Prüfungsintervalle vereinbart, nach denen die Leistung des CCC überwacht wird?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 9

Haben Sie konkrete Maßnahmen zur Förderung der Zufriedenheit und des Engagements ihrer Mitarbeiter getroffen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 10

Messen Sie die Mitarbeiterzufriedenheit in regelmäßigen Abständen und haben Sie dazu ein Verfahren für Verbesserungen etabliert?

- ① ② ③ ④ ⑤

Teil 2: Fragen zu Personal

Frage 11

Können Sie zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Kompetenzen zur richtigen Zeit über alle Interaktionskanäle bereitstellen und planen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 12

Haben Sie die Anforderungen für alle erforderlichen Rollenfunktionen so festgelegt, dass alle Mitarbeiter die in sie gesetzten Erwartungen verstehen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 13

Stellen Sie sicher, dass Mitarbeiter nur mit den Interaktionskanälen betraut werden, in denen sie ausreichende Kompetenzen aufweisen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 14

Überprüfen Sie die Kompetenzen ihrer Mitarbeiter mindestens einmal jährlich?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 15

Stellen Sie sicher, dass Qualifikationslücken zeitnah geschlossen sowie eine kontinuierliche Entwicklung ermöglicht wird?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 16

Nutzen Sie Verfahren, mit denen Sie sicherstellen, dass Mitarbeiter diejenigen Informationen erhalten und verstehen, die sie zur Kundenbetreuung benötigen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Teil 3: Fragen zu Prozessen

Frage 17

Haben Sie Prozesse vorgesehen, mit denen Sie gewährleisten, das gewünschte Kundenerlebnis zu liefern und die Anforderungen des Auftraggebers zu erfüllen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 18

Haben Sie erforderliche Prozesse zur Behandlung von Kundenkontakten, Eskalation, Beschwerdebearbeitung, System Recovery und den Umgang mit Kundendaten/-informationen definiert, dokumentiert und implementiert?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 19

Verfügt ihr CCC über einen mit dem Auftraggeber abgestimmten Prognose- und Personaleinsatzplanungsprozess, um Kundenanforderungen zeitgerecht zu entsprechen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 20

Verfügen Sie über Pläne, wie mit unerwarteten Arbeitsspitzen oder verminderten Mitarbeiterverfügbarkeiten umzugehen ist?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 21

Haben Sie einen Prozess der Qualitätssicherung zur Steuerung und Verbesserung der Kundeninteraktion über alle Kanäle eingerichtet?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 22

Haben Sie die Bedingungen zur Dienstleistungserbringung gemeinsam mit dem Auftraggeber festgelegt und die zugewiesenen Zuständigkeiten definiert?

- ① ② ③ ④ ⑤

Teil 4: Fragen zur Infrastruktur

Frage 23

Entspricht ihre Infrastruktur den Anforderungen zur Leistungserfüllung gegenüber Auftraggeber und Kunden?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 24

Verfügt ihr CCC über geeignete Ressourcen und Systeme zur Bearbeitung von Kundeninteraktionen?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 25

Stellen Sie sicher, dass Kundendaten vertraulich behandelt und nur berechtigten Empfängern verfügbar gemacht werden?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 26

Stellen Sie sicher, dass Kundendaten vor unbefugtem Zugriff geschützt und in einer sicheren und überwachten Umgebung aufbewahrt werden?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 27

Stellen Sie ein geeignetes Arbeitsumfeld zur Verfügung, dass die geltenden Vorgaben berücksichtigt?

- ① ② ③ ④ ⑤

Frage 28

Existieren Verfahren, die die Aufrechterhaltung der Dienstleistung sicherstellen und Maßnahmen für den Fall bei Unterbrechungen vorhalten?

- ① ② ③ ④ ⑤

Auswertung

Durchgehend ① und ②

Das verspricht schon einmal eine gute Ausgangsbasis zu sein für eine Vorbereitung zur Auditierung. Alle wesentlichen Bereiche scheinen bereits berücksichtigt. Bei der Auditierung kommt es darauf an, wie nachvollziehbar und vollständig Prozesse, Handlungen und Maßnahmen dargelegt und erklärt werden können. Sind die Dinge nicht nur dokumentiert, sondern auch im laufenden Betrieb erkennbar. Sind die daran beteiligten Personen zudem auskunftsfähig, d.h. wissen diese, was zu tun ist, kennen sie bei Abweichungen die erforderlichen Korrekturmaßnahmen oder Eskalationsverfahren.

Viele ① und ② doch auch ein paar ③

Da scheint doch schon viel qualitative Substanz vorhanden zu sein. Ein Blick auf die gelben Felder ist notwendig. Möglicherweise lassen sich die Lücken ja mit geringem Aufwand schließen und tragen dann auch noch zu einer verbesserten Leistungserbringung bei.

Es gibt noch einige Felder mit ④ oder ⑤

Hier ist in jedem Fall festzustellen, in wie weit die Lücken sich auf die Qualität der Leistungserbringung auswirken. Manchmal werden Dinge schon ganz selbstverständlich gelebt, ohne dass sie dokumentiert wären oder dass es den Beteiligten explizit bewusst ist. Sofern ein Grundverständnis für die Notwendigkeit einer Festlegung vorhanden ist, lässt sie sich auch gestalten und festhalten. Etwas vorbereitende Arbeit steht auf jeden Fall an.

Abschließender Hinweis

Für alle Prozesse, Maßnahmen, Handlungen oder Messgrößen gilt: Je selbstverständlicher sie in der Tagesarbeit gelebt werden können, desto weniger administrativer Zusatzaufwand wird generiert. Für eine Zertifizierung und deren Aufrechterhaltung ist es wichtig, von Beginn an die administrative Pflege und Nachhaltung so schlank und qualitätsunterstützend wie möglich zu gestalten. Nur so wird das System akzeptiert, gelebt und aktuell gehalten.

Für weitere Informationen oder ein klärendes Gespräch wenden Sie sich gerne an uns.

www.cc-certification.eu

C.M.B.S.
Beratung & Coaching

C.M.B.S. Change Management Beratung & Coaching
Manfred Stockmann
Werner-von-Siemens-Straße 5a
82140 Olching bei München
Tel: 08142 / 449 759
E-Mail: contact.us@cmbs.de