

SVENSK STANDARD

SS-EN 15838:2009

Fastställt/Approved: 2009-11-16

Publicerad/Published: 2010-03-30

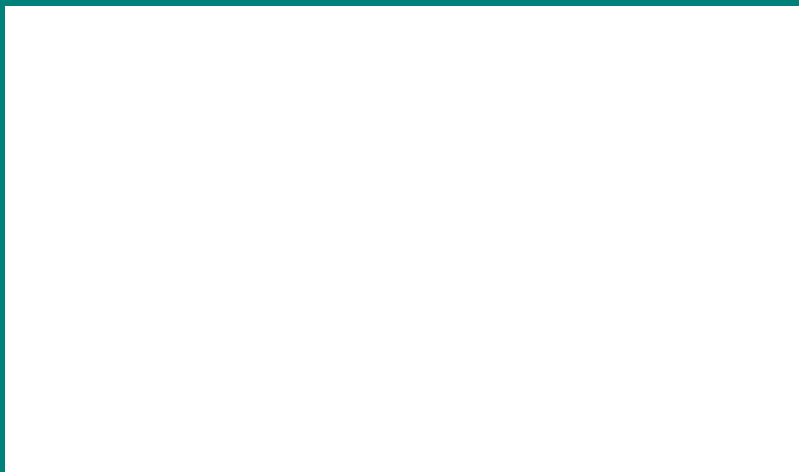
Utgåva/Edition: 1

Språk/Language: svenska/Swedish engelska/English

ICS: 03.080.30

Kvalitetssäkring av mötet mellan kundkontaktcenter och kund

Customer Contact Centres – Requirements for service provision



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE

Hitta rätt produkt och ett leveranssätt som passar dig

Standarder

Genom att följa gällande standard både effektiviserar och säkrar du ditt arbete. Många standarder ingår dessutom ofta i paket.

Tjänster

Abonnemang är tjänsten där vi uppdaterar dig med aktuella standarder när förändringar sker på dem du valt att abonnera på.

På så sätt är du säker på att du alltid arbetar efter rätt utgåva.

e-nav är vår online-tjänst som ger dig och dina kollegor tillgång till standarder ni valt att abonnera på dygnet runt. Med e-nav kan samma standard användas av flera personer samtidigt.

Leveranssätt

Du väljer hur du vill ha dina standarder levererade. Vi kan erbjuda dig dem på papper och som pdf.

Andra produkter

Vi har böcker som underlättar arbetet att följa en standard. Med våra böcker får du ökad förståelse för hur standarder ska följas och vilka fördelar den ger dig i ditt arbete. Vi tar fram många egna publikationer och fungerar även som återförsäljare. Det gör att du hos oss kan hitta över 500 unika titlar. Vi har även tekniska rapporter, specifikationer och "workshop agreement".

Matriser är en översikt på standarder och handböcker som bör läsas tillsammans. De finns på sis.se och ger dig en bra bild över hur olika produkter hör ihop.

Standardiseringsprojekt

Du kan påverka innehållet i framtida standarder genom att delta i någon av SIS ca 400 Tekniska Kommittéer.

Find the right product and the type of delivery that suits you

Standards

By complying with current standards, you can make your work more efficient and ensure reliability. Also, several of the standards are often supplied in packages.

Services

Subscription is the service that keeps you up to date with current standards when changes occur in the ones you have chosen to subscribe to. This ensures that you are always working with the right edition.

e-nav is our online service that gives you and your colleagues access to the standards you subscribe to 24 hours a day. With e-nav, the same standards can be used by several people at once.

Type of delivery

You choose how you want your standards delivered. We can supply them both on paper and as PDF files.

Other products

We have books that facilitate standards compliance. They make it easier to understand how compliance works and how this benefits you in your operation. We produce many publications of our own, and also act as retailers. This means that we have more than 500 unique titles for you to choose from. We also have technical reports, specifications and workshop agreements.

Matrices, listed at sis.se, provide an overview of which publications belong together.

Standardisation project

You can influence the content of future standards by taking part in one or other of SIS's 400 or so Technical Committees.

Europastandarden EN 15838:2009 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den svenska språkversionen av EN 15838:2009 följt av den officiella engelska språkversionen.

Nationell information

Den svenska översättningen är utarbetad av den svenska Tekniska kommittén, TK503 Kundkontaktcenter som varit delaktiga i utformningen av standarden. Vid tolkning av standarden är det den engelska versionen som har företräde.

The European Standard EN 15838:2009 has the status of a Swedish Standard. This document contains the Swedish language version of EN 15838:2009 followed by the official English version.

© 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), tel +46 8 555 520 00.

Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

SIS Förlag AB, SE 118 80 Stockholm, Sweden. Tel: +46 8 555 523 10. Fax: +46 8 555 523 11.

E-mail: sis.sales@sis.se Internet: www.sis.se

Svensk version

Kvalitetssäkring av mötet mellan kundkontaktcenter och kundCentres de contact clients -
Exigences relatives à la
délivrance du serviceCustomer Contact Centres -
Requirements for service
provisionKundenkontaktzentren -
Anforderungen für die
Leistungserbringung

Denna standard är den officiella svenska versionen av EN 15838:2009. För översättningen svarar SIS.

Denna Europastandard antogs av CEN den 5 oktober 2009.

CEN-medlemmarna är förpliktade 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, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike.

CENEuropean Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 BRUSSELS

Innehåll

	Sida
Förord	4
Orientering	5
1 Omfattning	7
2 Normativa hänvisningar	7
3 Termer och definitioner	7
4 Ledningsstrategi och policy	8
4.1 Allmänt	8
4.2 Befattningsbeskrivningar	9
4.3 Roller och ansvar	9
4.3.1 Allmänt	9
4.3.2 Personal	10
4.3.3 Informations- och kommunikationsteknologi (ICT)	10
4.3.4 Kvalitetssäkring	10
4.3.5 Utbildning	10
4.3.6 Operativ ledning	10
4.3.7 Planering och uppföljning	11
4.3.8 Ansvar för kontakt med uppdragsgivare	11
5 KKC kommunikatörer	11
5.1 Uppgifter och funktioner avseende kommunikatörer	11
5.2 Krav avseende kommunikatörer	11
5.2.1 Allmänt	11
5.2.2 Kommunikation och kundservice	12
5.2.3 Tekniska färdigheter	12
5.2.4 Specifika färdigheter och kunskaper	12
5.3 Rekryteringsprocessen	12
5.4 Utbildning av kommunikatörer	13
5.4.1 Allmänt	13
5.4.2 Fortlöpande utbildning och coachning	13
5.5 Resultat (Performance)	13
5.6 Kommunikatörsnöjdhet	14
5.7 Kommunikatörers integritet	14
6 Infrastruktur	14
6.1 Kommunikationskanaler	14
6.2 Hantering av kontakter (hård- och mjukvara)	14
6.2.1 Datasäkerhet	14
6.3 Arbetsmiljö	14
6.4 Backup system	15
7 Processer	15
7.1 Inledning	15
7.2 Avtal med uppdragsgivare	15
7.3 Statistik	15
7.4 Avvikelsehantering	16
7.5 Mätning av processkvalitet	16
7.6 Bemanningsplanering	17
7.7 Kontaktkanaler	17
7.8 Klagomålshantering – KKC tjänster	17
7.9 Kundintegritet	18
7.10 Kontinuitetsplan	18

8	Kundnöjdhet	18
8.1	Inledning	18
8.2	Kundundersökningar	19
8.2.1	Allmänt	19
8.2.2	Resultat	19
8.3	Analys av klagomål	19
8.4	Skyddande av kund	20
9	Socialt ansvar	20
Bilaga A (normativ) Obligatoriska KPI		21
A.1	KPI för kommunikatörer	21
A.2	KPI för kunder	22
A.3	KPI för processer	23
A.4	KPI för kontaktkvalitet	24
A.5	KPI för infrastruktur	24
Bilaga B (informativ) Rekommenderade KPI		25
B.1	KPI för uppdragsgivare	25
B.2	KPI för processer	25
B.3	KPI för effektivitet	26
Bilaga C (informativ) Riktlinjer för uppdragsgivare		27
Bilaga D (informativ) Rekommenderade färdigheter för ledning och strategi i ett kundkontaktcenter		29
D.1	Allmänt	29
D.2	Operativ ledningsfunktion	29
D.3	Ansvarig för kontakt med uppdragsgivare	29
Litteraturförteckning		31

SS-EN 15838:2009 (Sv)

Förord

Denna Europastandard har utarbetats av CEN/TC 375 "Project Committee – Customer Contact Services. Sekretariatet hålls av NEN.

Denna Europastandard ska ges status av nationell standard, antingen genom publicering av en identisk text eller genom ikraftsättning senast maj 2010, och motstridande nationella standarder ska upphävas senast maj 2010.

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, Malta, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Schweiz, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike.

Denna Europastandard har utarbetats under mandat som CEN fått av Europeiska kommissionen.

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.

Orientering

Kundkontaktcenter (KKC) har en viktig roll i samspelet mellan den organisation som är uppdragsgivare och dess kunder. Kundkontaktcenter lever inte alltid upp till kundernas förväntningar (t.ex. långa kötider, oförmåga att svara snabbt och effektivt på frågor samt opersonligt bemötande). De skiftar i servicekvalitet och i skyddandet av konsumenternas integritet, då de arbetar efter många olika regelverk och med varierande effektivitet.

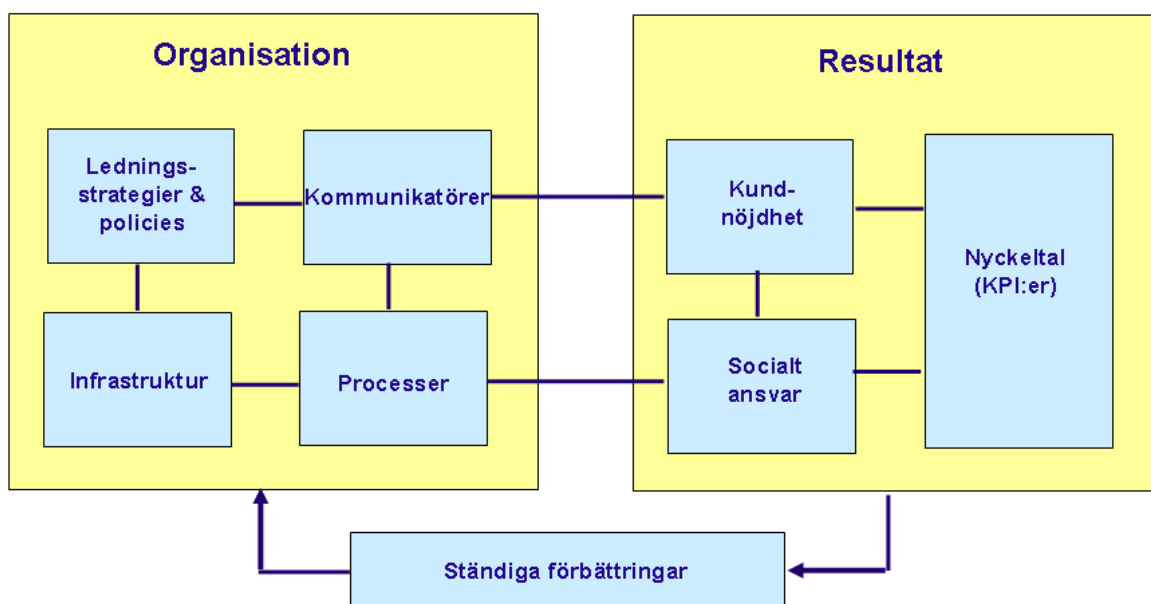
Denna Europastandard har framtagits i enlighet med Europeiska kommissionens mandat M/378. Mandatet fastställer att syftet med denna standard är att beskriva gemensamma krav på servicekvalitet för KKC. Standarden gäller för alla typer av KKC, oberoende av i vilken sektor de verkar, deras tekniska lösning för att tillhandahålla servicetjänster, eller tjänsteleverantör. Standarden gäller både för interna och externa kundkontaktcenter. Standarden har utarbetats för att stödja både dessa typer av kontaktcenter och de kunder som använder deras tjänster.

Standarden är frivillig, men syftar till att ge följande fördelar till dem som använder den:

- förbättringar av kvalitét i kundkontakter, vilket kan ge konkurrensfördelar till verksamheten och möjlighet att undvika kritik från kunder avseende dålig service eller tjänster som inte fungerar;
- kostnadseffektivitet genom bättre processer och en bättre förståelse för kundkontakttjänsten, samtidigt som man behåller kvalitét och effektivitet;
- förbättringar för att behålla personalen genom att förstå och värdera de anställdas bidrag till kundkontakttjänsten och dess resultat; samt
- ökad kundnöjdhet.

Denna Europastandard syftar till att främja utvecklingen av tjänster som är effektiva, högkvalitativa och kostnads-effektiva och som uppfyller kundernas förväntningar. Den tar upp ett antal områden, med ett balanserat synsätt.

Europastandarden visualiseras i ramverket i figur 1. Varje kundkontaktcenter är organiserat i 7 kategorier: 4 möjliggörare inom organisationen och 3 resultatområden.



Figur 1 – Ramverk för kundkontaktcenter

SS-EN 15838:2009 (Sv)

Implementeringen av denna standard skall utveckla kundservicen och är en framgångsfaktor för företaget. Den är framtagen för att skapa tillfredsställelse hos kunder, personal och övriga intressenter. Den bör skapa en kultur av ständiga förbättringar och skapa ökad förståelse för värdet av kundkontaktcenter.

Figur 2 ger en översikt över vad ett kundkontaktcenter kan tillhandahålla.



Figur 2 – Översikt av vad som kan tillhandahållas genom ett kundkontaktcenter

1 Omfattning

Denna Europastandard specificerar kraven för kundkontaktcenter. Dess syfte är att tillhandahålla bästa praxis för att möta kunders förväntningar. Denna standard tillämpas på såväl interna som externa kundkontaktcenter.

Denna Europastandard fokuserar på kvalitet i kontakten mellan kund och kundkontaktcenter.

2 Normativa hänvisningar

Denna Europastandard inkorporerar genom daterade eller odaterade hänvisningar bestämmelser från andra nedan förtecknade publikationer. Dessa normativa hänvisningar anges på de platser i texten där bestämmelserna ska tillämpas. För daterade hänvisningar gäller senare publicerade tillägg, ändringar eller reviderade utgåvor vid användning av denna Europastandard endast när de har inkorporerats i denna genom tillägg, ändring eller reviderad utgåva. För odaterade hänvisningar gäller senaste utgåvan.

Ej tillämpligt.

3 Termer och definitioner

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

3.1

kommunikatör

person som arbetar för ett kundkontaktcenter (KKC), vars främsta roll är att hantera kundkontakter

ANM. 1 Exempel på kundkontakter via kanalerna telefon, e-post, fax och webb.

ANM. 2 Kommunikatörens roll kan variera från att hantera enkla kundkontakter till komplex problemlösning.

3.2

uppdragsgivare

den uppdragsgivare för vilken kundkontaktcentret arbetar

ANM. En uppdragsgivare kan vara del av den interna organisationen (t.ex. VD eller marknadsavdelning), likväl som en extern organisation.

3.3

klagomål

uttryck för missnöje riktad till en organisation och som relaterar till dess produkter eller till klagomålsprocessen i sig, där ett svar eller en lösning är uttalat eller underförstått förväntad

[ISO 10002:2004, 3.2]

3.4

konsument

individ som köper eller använder varor, egendom eller tjänster för privat bruk

[ISO 14025:2006]