

SVENSK STANDARD

SS-EN ISO 18295-2:2017



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

Kundkontaktcenter – Del 2: Krav för uppdragsgivare som använder tjänster från kundkontaktcenter (ISO 18295-2:2017)

Customer contact centres – Part 2: Requirements for clients using the services of customer contact centres (ISO 18295-2:2017)

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-8029327>

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 18295-2:2017 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den svenska språkversionen av EN ISO 18295-2:2017.

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

The European Standard EN ISO 18295-2:2017 has the status of a Swedish Standard. This document contains the Swedish language version of EN ISO 18295-2:2017.

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 18295-2

EUROPEAN STANDARD

NORME EUROPÉENNE

Augusti 2017

EUROPÄISCHE NORM

ICS 03.080.30

Ersätter SS-EN 15838:2009

Svensk version

Kundkontaktcenter – Del 2: Krav för uppdragsgivare som använder tjänster från kundkontaktcenter (ISO 18295-2:2017)

Centres de contact clients - Partie 2:
Exigences relatives aux donneurs
d'ordre faisant appel aux services de
centres de contact clients (ISO 18295-
2:2017)

Customer contact centres – Part 2:
Requirements for clients using the
services of customer contact centres (ISO
18295-2:2017)

Kundenkontaktzentren - Teil 2:
Anforderungen für die
Inanspruchnahme von
Dienstleistungen von
Kundenkontaktzentren (ISO 18295-
2:2017)

Denna standard är den officiella svenska versionen av EN ISO 18295-2:2017. 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 18295-2:2017 (Sv)

| Innehåll | Sida |
|--|-------------|
| Förord | 3 |
| Orientering | 4 |
| Figur 1 – Förhållandet mellan ISO 18295-1 och ISO 18295-2 | 4 |
| 1 Omfattning | 5 |
| 2 Normativa hänvisningar | 5 |
| 3 Termer och definitioner | 5 |
| 4 Krav på uppdragsgivaren för KKC:s tillhandahållande av tjänster | 5 |
| 5 Kundupplevelse | 6 |
| 5.1 Allmänt..... | 6 |
| 5.2 Identifiering av kundernas behov..... | 6 |
| 5.3 Strategi för kundupplevelse..... | 6 |
| 5.4 Strategi för kundkontakt och tillgänglighet..... | 6 |
| 5.5 Kostnader för kund..... | 7 |
| 5.6 Enhetlig information..... | 7 |
| 5.7 Skyddande av kund..... | 7 |
| 5.8 Etiska riktlinjer..... | 7 |
| 5.9 Kunduppgifter..... | 7 |
| 6 Uppdragsgivarens relation med KKC | 8 |
| 6.1 Allmänt..... | 8 |
| 6.2 Strategi för kundupplevelse..... | 8 |
| 6.3 Strategi för kundkontakt och tillgänglighet..... | 8 |
| 6.4 Roller och ansvarsområden..... | 8 |
| 6.5 Information till KKC..... | 8 |
| 6.6 Verksamhetsprocesser..... | 8 |
| 6.7 Prognoser och planering..... | 9 |
| 6.8 Uppföljning av KKC:s resultat..... | 9 |
| 6.9 Återkoppling från kunder..... | 9 |
| 6.10 Servicevillkor..... | 9 |
| Litteraturlista | 10 |

Förord

Detta dokument (EN ISO 18295-2:2017) 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 18295-2:2017 har godkänts av CEN som Europastandard utan någon ändring.

SS-EN ISO 18295-2:2017 (Sv)

Orientering

För att en verksamhet ska vara framgångsrik och kontinuerligt utvecklas måste de 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 användning av tjänster från interna KKC (inom en organisation) och externa KKC (underleverantör) å kundernas vägnar. Denna standard är avsedd att användas för alla typer av kundinteraktioner med ett KKC.

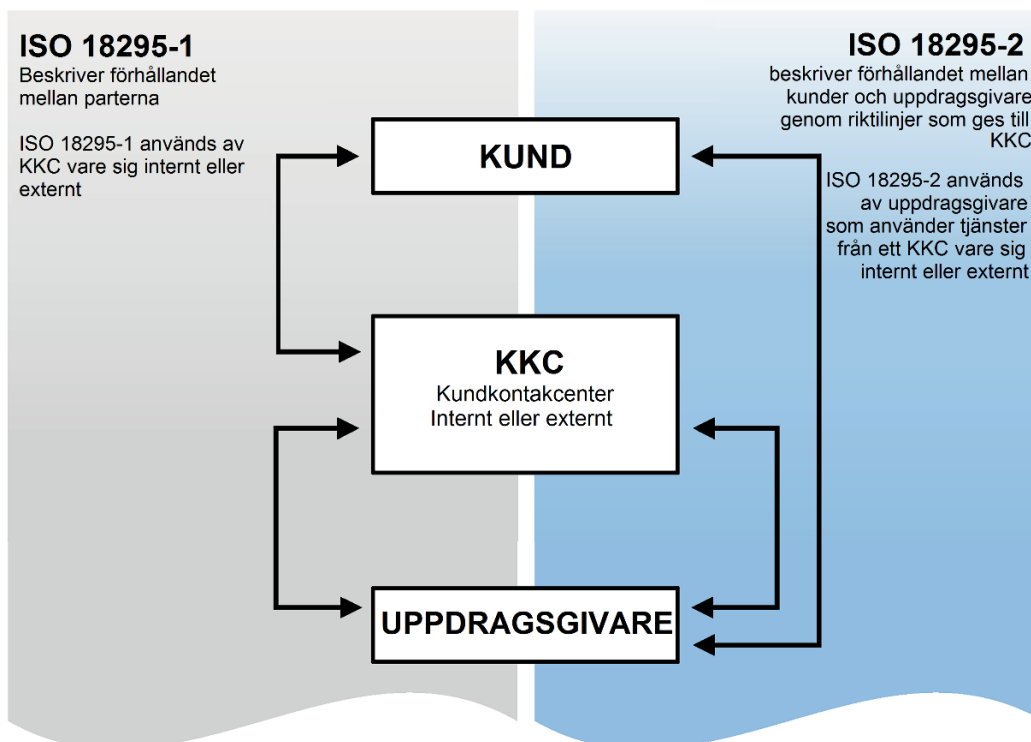
Implementation av detta dokument och ISO 18295-1 kan skapa värde hos kund, uppdragsgivare, medarbetare och KKC genom att förbättra och effektivisera servicen och relationen mellan uppdragsgivaren och KKC, vilket möjliggör leverans av en högkvalitativ kundupplevelse för uppdragsgivarens räkning.

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

I detta dokument 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.

Detta dokument 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.

I ISO 18295-1 anges kraven för både interna och externa KKC. Dokumentet behandlar vissa produkt- och servicefrågor som fortsatt är uppdragsgivarens ansvar, och inte kundkontaktcentrets.



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