

Europese Contact Center Standaard

NEN-EN 15838; European Standard for Customer Contact Centers

Lange wachttijden, eindeloos doorverbinden, foutieve antwoorden en klantvriendelijke agenten waren voor de Europese Commissie aanleiding om voor een Europese kwaliteitsstandaard voor contactcenters te vragen. Deskundigen uit 14 landen hebben zich over deze Europese Contact Centre Standaard (ECCS) gebogen en BRW Groep was vanaf de start betrokken bij dit project. Het resultaat is een kwaliteitsstandaard waarmee contactcenters zich verder kunnen professionaliseren. De standaard stelt eisen aan processen, medewerkers, techniek, organisatie en de besturing van uw contactcenter. Het gebruik van deze kwaliteitstandaard leidt tot meer klanttevredenheid, efficiency en kwaliteit.

Wat houdt de standaard voor Contact Centers in?

Voor ieder onderdeel: management & beleid, CC-agents (contactcenter medewerkers), infrastructuur, processen, klanttevredenheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn eisen geformuleerd waaraan de dienstverlening door het contactcenter moet voldoen. Er zijn ondermeer richtlijnen voor het selecteren, werven en trainen van agents, de organisatie van het contactcenter-management, de inrichting van de klantprocessen, kwaliteitsmonitoring, roostering en planning en de meetpunten waarop gerapporteerd dient te worden.

ECCS onderscheidt 19 meetpunten, waarvan er 12 verplicht zijn. Een contactcenter dat aan de ECCS wil voldoen, zal de twaalf verplichte KPI's in zijn of haar management-rapportages moeten opnemen. Naast deze twaalf verplichte meetpunten kunnen ook andere, zelf gedefinieerde meetpunten gebruikt worden.

Werkwijze

Het certificatieproces start met het inleveren van verschillende documenten bij de auditor. De auditor heeft dit nodig ter voorbereiding op de audit. Vervolgens vindt er een audit op locatie plaats. Tijdens deze audit zal gesproken worden met verschillende medewerkers in verschillende functies. Vervolgens vindt een rapportage plaats. Een positieve beoordeling van de organisatie leidt uiteindelijk tot een erkenningscertificaat.

Controle

Nadat het certificaat is verleend, voert Kiwa jaarlijks een opvolgingsaudit uit. Tijdens die bezoeken wordt beoordeeld of de organisatie nog aan de eisen van de norm voldoet.

Kosten

De kosten van certificatie zijn afhankelijk van de complexiteit en grootte van de organisatie, de aard van de certificatie en het aantal vestigingen dat bij de certificatie is betrokken. Kiwa geeft vooraf altijd een raming van tijd en kosten in de vorm van een certificatieovereenkomst.

Informatie

Sales (offerte aanvragen):

Debbie Groenendaal

Telefoon: 0113-820410

E-mail: debbie.groenendaal@kiwa.nl

Productcoördinator

Sabine Hesdal

Telefoon: 06 53 94 71 37

E-mail: sabine.hesdal@kiwa.nl

Kiwa Nederland B.V.

Stationspark 45

4462 DZ GOES

Tel. 0113 253434

Fax 0113 25 36 22

www.kiwa.nl