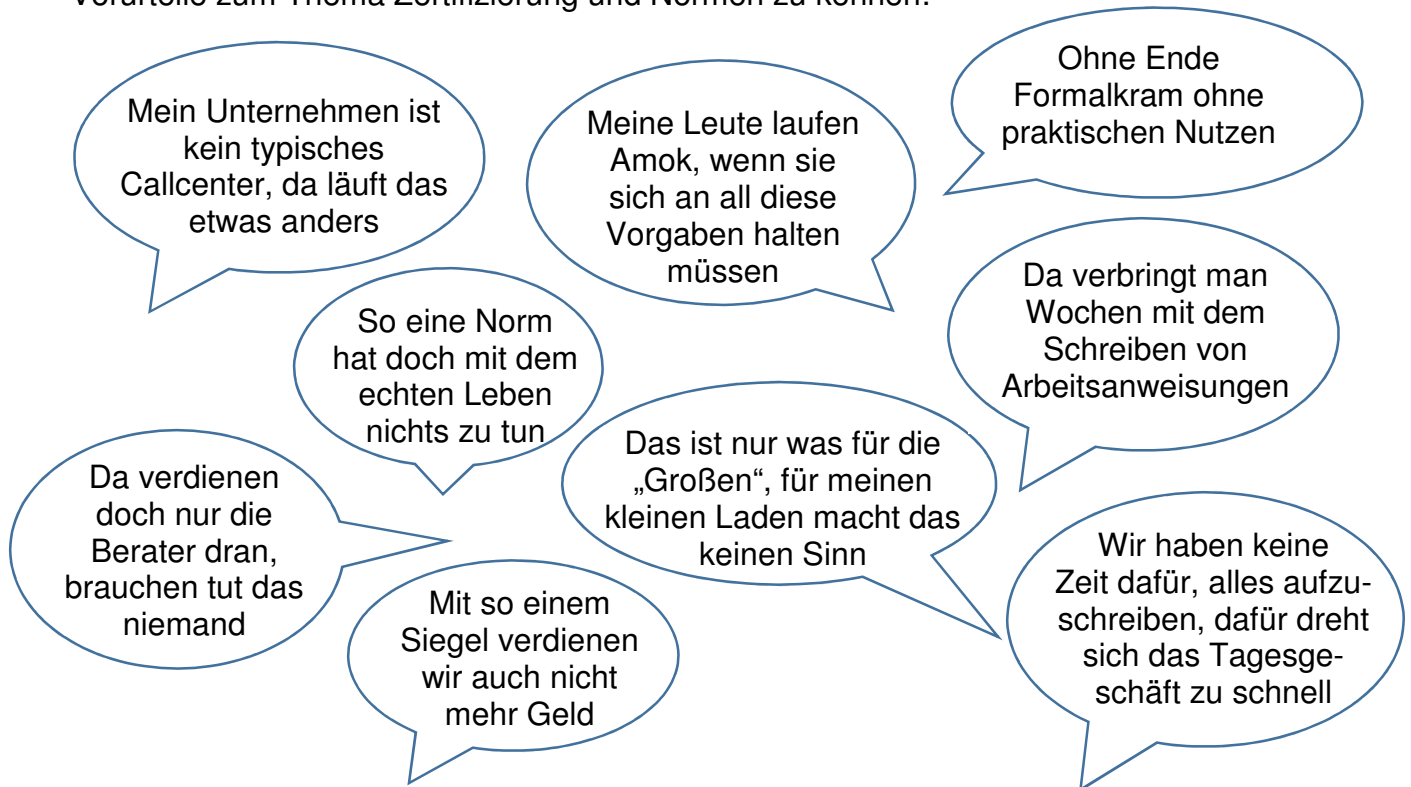


Zertifizierung nach DIN EN 15838 - Warum das eben doch was bringt und genau das Richtige für Ihr Customer Contact Center ist

Seit Jahren beschäftigen wir uns mit der 15838, und wir denken, inzwischen alle* gängigen Vorurteile zum Thema Zertifizierung und Normen zu kennen:



Das kann auch anders klingen

Die große Anzahl der im Bereich D-A-CH zertifizierten Customer Contact Center (CCC) sind durchaus mit den gleichen Bedenken an die Sache herangegangen. Ist das Qualitätsmanagement dann erst einmal aufgestellt, hören wir als AuditorInnen aber auch die Erfahrungen und Erfolge:

- Unsere Prozesse sind auf einmal viel einfacher geworden
- Wir wussten gar nicht, wie viel Arbeit wir doppelt und dreifach machen
- Seit wir die Kennziffern auswerten, haben wir völlig neue Erkenntnisse gewonnen
- Dass wir den Rekrutierungsprozess verändert haben, hat unsere Fluktuationsquote rapide gesenkt
- Die Vorgaben der Norm sind so konkret und aus der Praxis gegriffen, dass sie uns auf viele gute Ideen gebracht haben
- Durch die Hilfe der Berater war der Zeitaufwand völlig im Rahmen
- Weil die Mitarbeiter an der Zertifizierung mitgearbeitet haben, sind sie jetzt viel qualitätsbewusster
- Unsere Kunden erkennen jetzt schon am Siegel, dass wir zu den Profis gehören und alle Regeln einhalten

* Wenn Sie noch mehr Vorurteile kennen sollten: Immer her damit, wir freuen uns über jede Anregung!

Eine Norm bedeutet definitionsgemäß, dass alle sich an die gleichen Vorgaben halten. Was zunächst gleichmacherisch und einengend klingt, entspricht in Wirklichkeit der menschlichen Psychologie: Wollen Sie wirklich im Einzelnen vergleichen, welches Toilettenpapier wie erzeugt wird, oder nehmen Sie bei gleichem Preis einfach das, wo der blaue Engel draufklebt? Das funktioniert natürlich nur, wenn Sie dem Siegel vertrauen.

Wer hat's erfunden?

In diesem Fall nicht (nur) die Schweizer, sondern CCC-Fachleute aus ganz Europa. Das „EN“ in DIN EN 15838 bedeutet schließlich „Europannorm“, und so haben sich zwischen 2006 und 2009 in diversen europaweiten Veranstaltungen Experten damit auseinandergesetzt, welche Anforderungen an ein CCC zu stellen sind und welche Kennzahlen relevant sind. Datenschutz, IT-Sicherheit, Kundenschutz, Mitarbeiterzufriedenheit: Alles mit dabei und direkt aus dem echten Leben.

Für Deutschland war z.B. Manfred Stockmann dabei, Präsident des Call Center Verbandes und ausgewiesene CCC-Koryphäe, für Österreich Dr. Peter Jonas, Leiter der Austrian Standards plus Certification. Seit 2013 übrigens wird es international: Die 15838 soll zur DIN EN **ISO** werden. 20 Länder unter Leitung von Südafrika und Malaysia arbeiten an einer gemeinsamen, dann international geltenden Norm für CCC - basierend unter anderem auf der EN 15838. Ein konkretes Ergebnis lässt allerdings bislang noch auf sich warten und der europäische Standard gilt weiterhin.

Was muss man denn da nun wirklich machen?

Sie denken darüber nach, Ihr Unternehmen zertifizieren zu lassen, unter anderem, weil immer mehr Kunden danach fragen oder Sie immer wieder in mühsamen Einzelaudits nachweisen müssen, dass Sie alle Datenschutz- und IT-Sicherheit-Anforderungen erfüllen. Sie wissen aber nicht, was die Norm genau von Ihrem Unternehmen verlangt und wie weit Sie die Anforderungen bereits erfüllen. Und wieviel Arbeit ist es, die fehlenden Bestandteile zu entwickeln?



Die DIN EN 15838 gliedert sich in fünf Bereiche:

Für den Bereich der **Organisationsstruktur** wird z.B. ein Managementsystem mit Unternehmensstrategie, Tätigkeitsbeschreibungen und Organigramm erwartet. Die wesentlichen Arbeitsabläufe (z.B. Akquise, Auftraggebermanagement, Beschwerden, Rekrutierung, Personaleinsatzplanung usw.) müssen als Prozess dokumentiert sein.

In den **Kennzahlen** werden Dinge wie Fluktuation, Erledigung beim ersten Kontakt, Durchschnittliche Bearbeitungsdauer, Service Level, Kontaktqualität und Verfügbarkeit der Systeme abgefragt, insgesamt sind es 12 Kennzahlen, die hier erhoben und ausgewertet werden müssen.

Im Bereich der **Infrastruktur** geht es um Ihre technischen und räumlichen Einrichtungen, also die Kommunikationskanäle, Ihre Softwareausstattung, die Datensicherheit und die Arbeitssicherheit.

Die **Kundenzufriedenheit** ist anhand regelmäßiger Kundenbefragungen zu ermitteln, außerdem muss geregelt sein, wie mit Reklamationen umgegangen wird und der Kunde vor Belästigungen geschützt wird.

Der Bereich der **Agenten** ist naheliegender Weise der umfangreichste, hier sollen Sie nachweisen, wie Sie Mitarbeiter auswählen, einstellen, ausbilden, betreuen und ihre Leistung messen. Außerdem werden regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen Ihrer Agenten erwartet.

Sie sehen, alles Dinge, die Sie in der ein oder anderen Form ohnehin haben bzw. täglich nutzen. Ein dickes Handbuch mit langen Aufsätzen ist nicht erforderlich, es ist Ihnen freigestellt wie Sie nachweisen, dass Sie wissen, was Sie tun. Meist reichen ohnehin vorhandene Auswertungen, Listen, Schulungsunterlagen etc. bereits aus oder lassen sich als Grundlage nutzen.

Wo steht mein Unternehmen?

Eine erste Einschätzung geben Online-Tools wie der Quick-Check von Austrian Standard plus und bkr-callbusiness. Und wenn Sie es ohne Eigenarbeit ganz genau wissen wollen, können Sie eine Standortbestimmung buchen: Je nach Unternehmensgröße schaut ein Berater sich ein oder zwei Tage vor Ort um und liefert einen ausführlichen Bericht, wo Ihr CCC steht, welche Bereiche noch zu optimieren sind und welchen Zeitaufwand das erfordern würde.

Unserer Erfahrung nach sind viele CCC bereits zu diesem Zeitpunkt begeistert von den konkreten Anregungen und Optimierungsvorschlägen, die aus dieser Auseinandersetzung mit der Norm hervorgehen.

Und wie macht sich das nun für mich bezahlt?

Es ist ja kein Zufall, dass die Großen der Branche zertifiziert sind (die meisten übrigens durch uns...). In einer Studie wurden die erfolgreichsten Unternehmen befragt, welche Größen den wesentlichen Einfluss auf ihren Erfolg hatten. Vergleichen Sie diese neun Erfolgsfaktoren der Champions mit den Schwerpunkten der DIN EN 15838, finden Sie in den sechs dunkelblauen Punkten - also zu zwei Dritteln - Übereinstimmung. Und das wiederum bedeutet, dass eine Zertifizierung Ihnen hilft, die wesentlichen Faktoren für den Erfolg Ihres Unternehmens mit konkreter Hilfestellung zu optimieren.

Die Kunden wiederum erkennen am Siegel, dass Sie europäischen Standards an Datenschutz, IT-Sicherheit und Kundenservice entsprechen. Und zwar denen einer Norm, und nicht einem selbstgestrickten Hausstandard mit ehemals großem Namen und heute immer schlechterer Presse.

Nicht zu vergessen: Zufriedene Mitarbeiter schaffen zufriedene Kunden, und zufriedene Kunden bezahlen mehr. Zertifizierung macht glücklich.

Wodurch sich Champions auszeichnen



Quelle: KVD 01 Keynotes Studie 2010

Wer kann uns da helfen?

Der europäische Dachverband der Contact Center Verbände eccco hat Austrian Standards plus als offiziellen Zertifizierungspartner bestellt. Auf dem deutschen Markt vertreten durch bkr-callbusiness.



bkr steht für "**Burmester, Kossak, Reinke**" und meint die drei Gesellschafterinnen und Gesellschafter, die das Unternehmen im Jahr 2010 gegründet haben. Was nach einem Start-Up klingt, ist nur formal eines.



Burmester, Kossak und Reinke sind **seit Jahren selbständige Unternehmensberater, Trainer, Coaches und Call Center Experten**. Mit der Unternehmergeinschaft bkr-callbusiness bündeln wir nach Jahren des gemeinsamen Netzwerkers nun auch formal unsere Aktivitäten, um größere Aufträge qualitätsbewusst und zuverlässig zu realisieren.



Wir bieten Ihnen:

- Durchführung von **Zertifizierungsaudits** Ihres Customer Contact Center nach der DIN EN 15838 im Auftrag der Zertifizierungsstelle AS+C
- Durchführung von **Überwachungsaudit** im Abstand von 2 Jahren im Auftrag der AS+C
- **Standortbestimmung** zur Prüfung der Zertifizierungsreife Ihrer Customer Contact Center
- **Ausbildung zum IQ-Auditor**
- Kompetente, Service-Center erfahrene **Lead- und Fachauditoren**
- Die Messung Ihrer Qualität und wichtige **Hinweise zur Verbesserung**

Der Ablauf zu Ihrer Zertifizierung nach DIN EN 15838:

- Sie stellen einen Antrag auf Zertifizierung.
- Der Antrag beinhaltet eine knappe schriftliche Dokumentation über die Erfüllung der Anforderungen der DIN EN 15838. Dazu gehören z.B. Informationen über die Unternehmensstruktur, die Ausstattung und die Mitarbeiter Ihres Customer Service Centers.
- bkr-callbusiness bestellt einen oder mehrere Fachauditoren.
- Das Audit wird in Ihrem Customer Service Center durchgeführt. Zentrale Punkte sind - neben der Überprüfung von Technik und Dokumentation - Interviews mit der Geschäftsführung, dem Qualitätsmanager und einigen Call-Center-Agents.
- Nach positivem Abschluss des Audits erhalten Sie ein Zertifikat mit der Berechtigung zur Führung der Prüfsiegel „Contact Centre Certified EN 15838“ und „ON Certified Service“. Das Zertifikat hat - sofern die Bedingungen zur Aufrechterhaltung gegeben sind - eine Gültigkeit von sechs Jahren.
- In einem zweijährigen Rhythmus werden **Wiederholungsaudits** durchgeführt, um die nachhaltige und durchgängige Qualität der Dienstleistung unter Beweis zu stellen.

