

ISO 18295

НОВЫЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ В ОБЛАСТИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



Юрий Мельников. Генеральный директор ИССКЦ

Вице-президент Национальной Ассоциации Контактных Центров

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О НОВОМ СТАНДАРТЕ

Общая информация о стандарте ISO 18295

Стандарт разработан Международной организацией по стандартизации (ISO):

- Распространяется на 163 страны – участника
- Требования разработаны техническим комитетом, включающим в себя представителей из 19 стран в т.ч. орган по сертификации, с которым сотрудничает МИСКЦ (Austrian Standards).
- Более высокая узнаваемость стандарта в будущем в т.ч. и в России
- Возможна локализация стандарта в Национальной системе сертификации ГОСТ Р.



Текущий статус стандарта

ISO 18295-1

Customer contact centres -- Part 1: Requirements for customer contact centres

General information

Current status : Under development

Publication date : 2017-06

Edition : 1

Number of pages : 16

Technical Committee : ISO/PC 273 Customer contact centres

ICS : 03.080.30 Services for consumers

Got a question?

Check out our [FAQs](#)

Customer care

+41 22 749 08 88

customerservice@iso.org

Opening hours:

Monday to Friday - 09:00-12:00, 14:00-17:00 (UTC+1)

Life cycle

A standard is reviewed every 5 years



Связь ISO18295 и EN15838

ISO/CEN параллельная разработка:

- Основой для создания ISO 18295 послужил стандарт EN 15838
- Одновременно разрабатывается «локализация» - EN ISO 18295
- Принятие EN ISO 18295 ожидается в июне 2017 года
- В течение двух лет после публикации стандарт ISO 18295 заменит собой действующий EN15838



Рекомендации от профильных ассоциаций

ЕСССО и НАКЦ России:

- Европейская Конфедерация Национальных Ассоциаций Контактных Центров (ЕСССО) рекомендует применение стандарта ISO для стран-участников и схему сертификации, предложенную (Austrian Standards)
- Национальная Ассоциация Контактных Центров России будет рекомендовать применение стандарта ISO на территории России





Сертификация в России

МИСКЦ:

- Austrian Standards в качестве органа по сертификации имеет право сертифицировать компании по стандарту ISO 18295
- МИСКЦ на основе соглашения с AS имеет право проводить сертификационные аудиты Контактных Центров на соответствие требованиям стандарта ISO 18295 на территории России и стран ближнего зарубежья
- Аудиторы МИСКЦ проходят в настоящее время соответствующую подготовку и сертификацию в Austrian Standards
- После утверждения окончательного текста стандарта МИСКЦ выполнит перевод текста и чек-листа для проведения аудита.

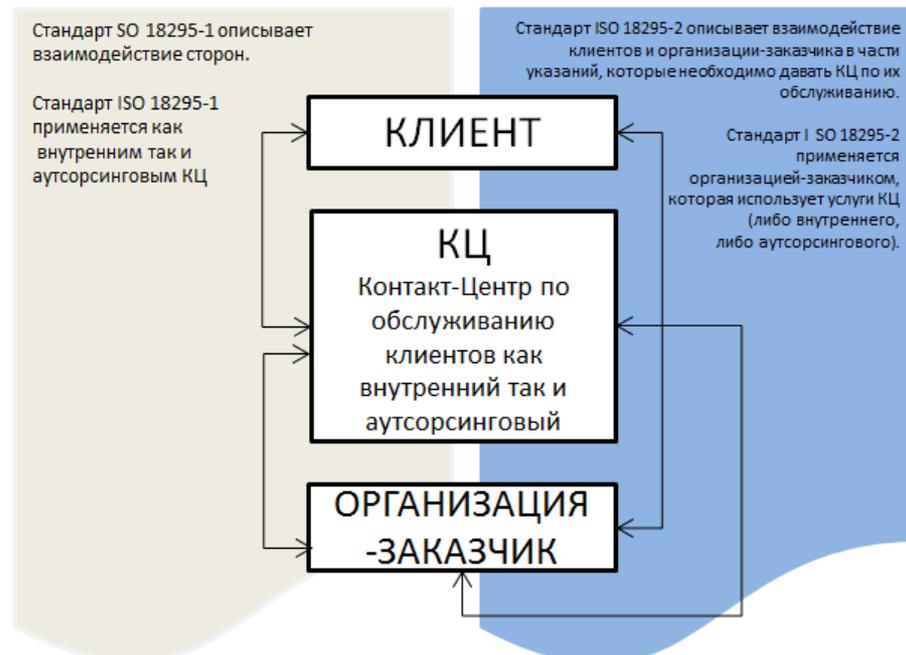


ИЗМЕНЕНИЯ В ТРЕБОВАНИЯХ СТАНДАРТА

ISO 18295. Customer contact centres

Стандарт состоит из двух частей:

- Часть 1: Требования к КЦ
- Часть 2: Требования к организациям – Заказчикам, использующим Контакт-Центры



ISO 18295 ЧАСТЬ 1

Требования к Контактным Центрам

ISO 18295 часть 1. Требования к Контактным Центрам

Внимание! Информация приведена из дrafта стандарта

- Стандарт применим для инхаус и аутсорсинговых Контакт-Центров, вне зависимости от размера, индустрии, каналов взаимодействия с клиентами.
- Применяется непосредственно к подразделениям компании, обслуживающим клиентов.
- Определяет требования к КЦ, направленные на организацию таких сервисов для потребителей и организаций Заказчика, которые постоянно и своевременно отвечают их потребностям.
- Прямое развитие и замена стандарта EN15838.

Общие направления развития требований стандарта по отношению к EN15838

- Переход от измерения и анализа удовлетворенности к измерению и анализу клиентского опыта.
- Омниканальность – в части консистентности передаваемой клиентам информации.
- Стратегия руководства Контакт-Центра
- Внедрение изменений (информирование персонала КЦ)



ISO 18295 часть 1. Требования к Контактным Центрам. Структура требований

Вводные разделы

- 1. Область применения
- 2. Нормативные ссылки
- 3. Термины и определения

4. Требования к организации взаимодействия с клиентами

- **Передача информации клиентам**
- **Измерение и мониторинг клиентского опыта**
- Обработка жалоб
- Защита интересов клиентов

5. Руководство КЦ, сфокусированное на клиенте

- **Дизайн и реализация клиентского опыта**
- Удовлетворенность работников

6. Человеческие ресурсы

- Ролевая структура и функции
- Компетенции операторов
- Развитие навыков
- **Предоставление информации работникам**

ISO 18295 часть 1. Требования к Контактным Центрам. Структура требований

7. Операционные процессы

- Процессы взаимодействия с клиентами
- Расчет необходимого количества ресурсов
- Контроль качества контактов с клиентами

8. Инфраструктура обеспечения сервисов

- Ресурсы для обработки контактов с клиентами
- Защита персональных данных клиентов
- Рабочая среда
- Непрерывность сервисов

9. Взаимоотношения с организацией-Заказчика

Приложения:

- Приложение А – KPI
- Приложение В – Взаимодействие между КЦ и организацией-Заказчика

Примеры требований. «Требования к взаимодействию с клиентами»

- С4.1.2 КЦ внедрил процессы позволяющие ему обеспечить слаженность (в т.ч. отсутствие противоречий в предоставляемой клиентам информации) при обработке всех запросов клиентов на всех доступных для КЦ каналах.



Примеры требований. «Требования к взаимодействию с клиентами»

- С4.2.2 КЦ учитывает коммуникационные особенности клиентов (например, язык на котором они говорят, грамотность и нарушения речи) и организует общение с учетом данных особенностей.



Примеры требований. «Требования к взаимодействию с клиентами»

- С4.2.3 КЦ внедрил такой процесс при котором в случае если КЦ не может удовлетворить запрос клиента, он предоставит ему всю сопутствующую информацию:
 - а) ожидаемое время удовлетворения запроса / предоставления ответа / решения
 - б) подразделение / роль / функция, которые будут ответственными за выполнение запроса клиента
 - с) регулярный статус-апдейт
 - d) новое расчетное время и план действий в случае если сроки выполнения запроса сдвигаются



Примеры требований. «Руководство КЦ, сфокусированное на клиенте»

- С5.1.1 КЦ использует стратегию руководства КЦ с фокусом на клиентах, которая учитывает стратегию клиентского опыта организации-заказчика и влечет получение позитивного клиентского опыта при взаимодействии с КЦ.

A hand is shown holding a green rectangular sign with rounded corners. The sign has the word "Strategy" written on it in a large, white, sans-serif font. The background of the sign is a solid green color.

Примеры требований. «Человеческие ресурсы»

- Сб.2.1 КЦ внедрил структуру, которая обеспечивает выполнение следующих функций:
 - a) **управление КЦ**
 - b) HR-мероприятия
 - c) обучение и развитие навыков
 - d) **системы сопровождения – информирование, коммуникация, технологиями;**
 - e) обеспечение качества
 - f) операционное управление КЦ
 - g) **управление взаимоотношениями с клиентами**
 - h) соблюдение законов (комплаенс)
 - i) планирование необходимых ресурсов
 - j) работа с информационными системами и системами отчетности для управления
 - k) **управление базой знаний по продуктам, услугам, а также контент-менеджмент**



Примеры требований. «Человеческие ресурсы»

- С6.5.1 КЦ внедрил такой коммуникационный процесс при котором всем работникам предоставляется вся необходимая для правильного взаимодействия с клиентами, информация. КЦ удостоверился, то работники понимают данную информацию.
- С6.5.2 Коммуникационные процессы обеспечивают:
 - а) легкодоступность информации
 - б) своевременное предоставление информации
 - с) непротиворечивость информации
 - d) использование подходящих для этого методов
 - e) ее актуализацию через официальные источники



Требования к измерению «новых» показателей

- **Customer experience (CX)**
 - Definition/Formula: Customer's perception of the degree to which their requirements have been fulfilled.
- **Aborted call rate (исходящие вызовы)**
 - Definition/Formula: Percentage of all interactions that are aborted by the dialer or customer prior to being connected to an agent
- **Repeat contact ratio**
 - Definition/Formula: Ratio of repeat customer interactions for the one and the same query divided by total number of interactions received in a given period of time (intervals).



Требования к измерению «новых» показателей

- **Agent occupancy**
 - Definition/Formula: Total interaction time plus after interaction work time divided by total available plus interaction time plus after interaction work time.
- **Schedule accuracy**
 - Definition/Formula: Percentage difference between the actual required agents and the scheduled agents.
- **Opt-out rate (исходящие контакты)**
 - Definition/Formula: Percentage of prospect/customer records requesting the 'Do not contact' option against successful contacts (right party contacts).



ISO 18295 ЧАСТЬ 2

Требования к организациям Заказчика,
использующим контактные центры

ISO 18295 часть 2. Требования к организациям Заказчика, использующим Контактные Центры

Внимание! Информация приведена из дrafта стандарта

- Стандарт применим к организациям-Заказчикам в различных сферах бизнеса, использующим как инхаус, так и аутсорсинговые Контакт-Центры любых размеров.
- Не применим к аутсорсинговым Контакт-Центрам.
- Определяет требования к компаниям, направленные на обеспечение постоянного соблюдения ожиданий клиентов путем предоставления и управления соответствующими соглашениями с Контакт-Центрами, отвечающими требованиям ISO 18295-1.
- Применим только совместно с первой частью стандарта

ISO 18295 часть 2. Требования к организациям Заказчика, использующим контактные центры

Вводные разделы

- 1. Область применения
- 2. Нормативные ссылки
- 3. Термины и определения
- 4. Общие требования к организации-заказчику услуг КЦ

5. Клиентский опыт

- Общие положения
- Выявление потребностей клиентов
- Стратегия клиентского опыта
- Стратегия контактов с клиентами
- Взимание платы с клиентов
- Согласованность информации
- Защита прав клиентов
- Этичное поведение
- Персональные данные клиентов

6. Взаимоотношения организации-заказчика и КЦ

- Стратегия клиентского опыта
- Стратегия контактов с клиентами
- Операционные роли
- Обеспечение КЦ информацией
- Операционные процессы
- WFM
- Мониторинг работы КЦ
- Обратная связь от клиентов
- Условия оказания услуг

Примеры требований

- А4.1 Организация-заказчик организовала внутренние процессы таким образом, чтобы:
 - а) выявить потребности и ожидания своих клиентов;
 - б) определить желаемый клиентский опыт (цели)
 - с) удостовериться, что у КЦ имеется четкое понимание данных потребностей и требуемого клиентского опыта;
 - д) удостовериться, что у КЦ имеется достаточно ресурсов
 - е) прилагать все усилия для выстраивания позитивных и высокоэффективных отношений сотрудниками КЦ и КЦ в целом.
- А4.2 Организация-заказчик пользуется услугами КЦ, который соответствует Стандарту ISO 18295-1.

Примеры требований

- А5.1 Организация-заказчик обеспечивает КЦ полной информацией о своих клиентах, их потребностях, и нуждах, а также о требованиях к клиентскому опыту.
- А5.3.1 Организация-заказчик разработала и задокументировала стратегию клиентского опыта. Данная стратегия определяет и описывает тот желаемый опыт, которые должны получать клиенты при взаимодействии с КЦ.

A hand is shown holding a green rectangular sign with rounded corners. The sign has the word "Strategy" written on it in a large, white, sans-serif font. The background of the sign is a solid green color with a thin white border.

Примеры требований

- А5.4.5 Организация-заказчик должна предусмотреть в интерактивном голосовом меню выход на оператора на начальных уровнях меню. Данная возможность должна быть предусмотрена на любом из первых трех уровнях, а далее на каждом последующем уровне.



Примеры требований

- А6.5.1 Организация-заказчик снабдила КЦ всей необходимой информацией о своих продуктах и услугах, чтобы КЦ смог обеспечить оказание услуг на требуемом уровне. Организация-заказчик предоставляет точную информацию, всегда поддерживая ее в актуальном состоянии.
- А6.5.2 Организация-заказчик предоставляет КЦ достаточное количество времени и информации, чтобы КЦ мог подготовить своих операторов и обеспечить их требуемыми компетенциями для удовлетворения потребностей клиентов



СХЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ПО СТАНДАРТУ ISO 18295

Информация для КЦ, готовящихся к сертификации

Первоначальная сертификация

- Порядок проведения сертификационного и ресертификационного аудита не изменяется.
- Параметры (длительность и стоимость) проведения сертификационного и ресертификационного аудита будут уточнены после официального утверждения текста стандарта и осуществления перевода.
- Срок действия сертификата ISO 18295 – 6 лет (аналогично EN15838)
- Процедура надзорного аудита должна проводиться каждые 2 года (аналогично EN15838)

Первоначальная сертификация

- Начиная с момента опубликования стандарта ISO 18295 проходить сертификацию необходимо будет именно по нему.
- После официальной публикации стандарта МИСКЦ осуществит перевод текстов стандарта и чек-листов и предоставит эту информацию всем сертифицированным и готовящимся Контакт-Центрам.
- МИСКЦ также проведет серию разъяснительных мероприятий по требованиям нового стандарта

СХЕМА ПЕРЕХОДА ОТ СТАНДАРТА EN 15838 К ISO 18295

Информация для сертифицированных
Контакт-Центров

Переход от стандарта EN15838 к стандарту ISO 18295

- Переход к стандарту ISO 18295 (часть 1) будет осуществляться в процессе очередных надзорных аудитов КЦ. Для этого срок действия стандарта EN15838 после опубликования ISO 18295 будет равен 2 годам.
- В ходе надзорного аудита, в первую очередь будут проверяться требования, которые отсутствуют в стандарте EN15838, но присутствуют в ISO 18295 (часть 1).
- После проведения надзорного аудита сертификат EN будет заменен на сертификат ISO. Сроки действия сертификата остаются прежними

Переход от стандарта EN15838 к стандарту ISO 18295

- Организационно, процедура надзорного аудита не меняется
- Параметры (длительность и стоимость) надзорных аудитов будет установлена после окончательного утверждения стандарта ISO 18295 и осуществления перевода текста стандарта и чек-листов.
- Если компания желает получить сертификат по двум частям стандарта ISO 18295, то для этого потребуется процедура первоначальной сертификации

ИЗМЕНЕНИЯ В СИСТЕМЕ СЕРТИФИКАЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ ICSSC



Изменения в системе сертификации менеджеров ICCCI

- Апекс Берг до конца августа 2017 года включит в свою программу учебный курс по стандарту ISO 18295.
- Предварительно: МИСКЦ до конца 2017 года включит в свою систему сертификации менеджеров ICCCI новый квалификационный уровень – внутренний аудитор ISO 18295.
- Замена выданных сертификатов внутреннего аудитора EN15838 на новые сертификаты будет проводиться в ходе ресертификационного экзамена (каждые 3 года)

Спасибо за внимание!

Вопросы?

